



exægis.  
markess

# Digitalisation des processus RH, la voie vers l'automatisation

En collaboration avec



**Business**



# Digitalisation des processus RH, la voie vers l'automatisation

## Directions des Ressources Humaines, polyvalentes et en constante évolution

Les Directions des Ressources Humaines ne sont pas seulement les gardiennes des politiques internes et de l'administration du personnel. Leur rôle a évolué pour devenir des partenaires stratégiques, prenant part aux prises de décision aux côtés de la Direction (évaluation des besoins en personnel, politique de recrutement, de formation, de gestion des carrières etc.). Elles sont également les partenaires des collaborateurs, véritables clients internes qui attendent une qualité de vie et des conditions de travail, un potentiel d'accomplissement, une culture d'entreprise, etc.

Ainsi, au service de la performance et des collaborateurs, les RH doivent répondre à de nombreux enjeux, notamment : d'efficacité de la fonction et d'optimisation des ressources, de sécurité et de conformité dans un environnement légal en constante évolution, de fidélisation et d'engagement des salariés, d'attractivité des talents, de contribution à la stratégie de l'organisation, etc.

## Tirer parti du digital et de l'automatisation pour adresser l'essentiel

Dans ce contexte, la digitalisation des processus RH apparaît comme une réponse à l'étendu des missions qui leur sont confiées. Facteur de compétitivité pour les entreprises et organisations publiques,

l'optimisation de la gestion des flux documentaires et des processus RH, progresse durablement et fait naître des projets numériques structurants. Si la crise liée à la pandémie de la Covid-19 a déjà initié un mouvement de digitalisation, le potentiel d'optimisation lié à l'automatisation reste important.

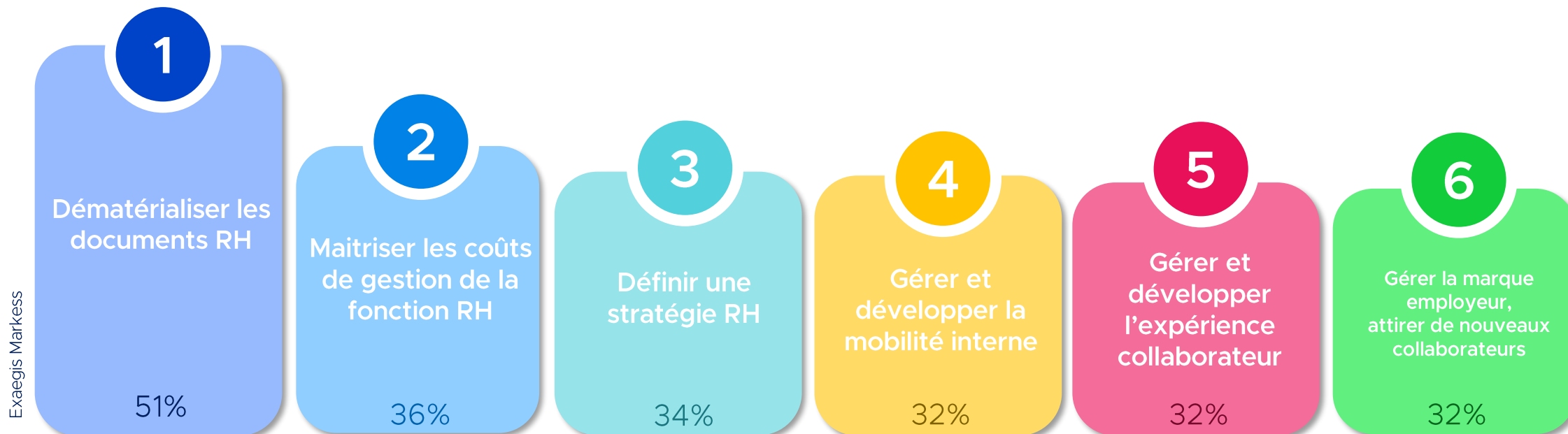
Digitaliser la grande variété de documents RH, optimiser les processus associés, les accélérer, les automatiser sont des sujets au cœur des enjeux de la transformation des DRH. L'automatisation offre un avantage majeur en allégeant la DRH, de tâches répétitives, chronophages et peu porteuses de valeur ajoutée. Le temps ainsi dégagé peut être réinvesti dans l'accompagnement à la prise de décision pour contribuer à la stratégie, l'attractivité et la fidélisation des talents, l'expérience collaborateur, la modernisation du SIRH, l'innovation, etc.

Cette analyse d'Exaegis Markess identifie les principaux enjeux de la direction des ressources humaines entre 2024 et 2026, les processus RH à optimiser en priorité, son niveau de recours à des solutions technologiques pour automatiser ses processus, ainsi que les bénéfices et freins de tels projets.



**Aurélie Leleu & Kevin Kowu**  
Analystes  
Exaegis Markess

# S'affranchir des documents au format papier, premier enjeu de la gestion des processus RH



Quels sont vos enjeux majeurs d'ici 2026 concernant vos processus RH ?  
(France, 2024 - Echantillon : 97 répondants)

Enjeu majeur de nombreuses directions métier, la digitalisation des documents n'échappe pas au département RH : plus de la moitié des répondants considèrent ainsi la **dématérialisation des documents RH**, nombreux et variés, comme un enjeu majeur à relever d'ici 2026.

Elle est un véritable moyen d'optimiser ses processus administratifs, métiers et légaux dont certaines tâches récurrentes, à moins forte valeur, peuvent être consommatrices de ressources et chronophages.



## Autres enjeux majeurs des RH : maîtrise des coûts, stratégie RH, attractivité et rétention des talents

Alors que la demande de services à forte valeur augmente, tout comme le besoin de gagner en efficacité, **l'optimisation des coûts de gestion de la fonction RH** représente une préoccupation importante pour 36% des décideurs. Cette optimisation peut être adressée grâce à la digitalisation et à l'automatisation de processus, facteur de productivité, permettant aux RH de se consacrer à des tâches à plus forte valeur et de s'affranchir de l'étiquette de centre de coûts.

Parmi la liste des priorités des fonctions RH, **définir une stratégie RH** est mentionné par plus d'un tiers des répondants. Les RH doivent, en effet, apporter une vision à long terme du capital humain et des objectifs de développement. Pour cela, disposer de données accessibles, fiables et pertinentes permet de réaliser des analyses prédictives (impacts de l'IA sur l'emploi, impacts de l'augmentation salariale d'une typologie de salariés, etc.). La vision de la DRH comme un partenaire stratégique travaillant en étroite collaboration avec la Direction Générale et les responsables opérationnels pour aligner les objectifs et les stratégies de l'organisation avec les initiatives et les solutions RH, est de plus en plus partagée.

De plus, face aux difficultés de recrutement, près d'un tiers des répondants considère **la gestion et le développement de la mobilité interne, celle de l'expérience collaborateur** ainsi que la **gestion de la marque employeur** comme des enjeux essentiels, afin de retenir, d'engager les collaborateurs et d'attirer les nouveaux talents.

# Une gestion des documents papier au cœur des processus RH, avec de nombreux traitements hybrides

L'ensemble des processus RH sont concernés par **l'importance et la diversité des documents à traiter**. Les DRH gèrent ainsi :

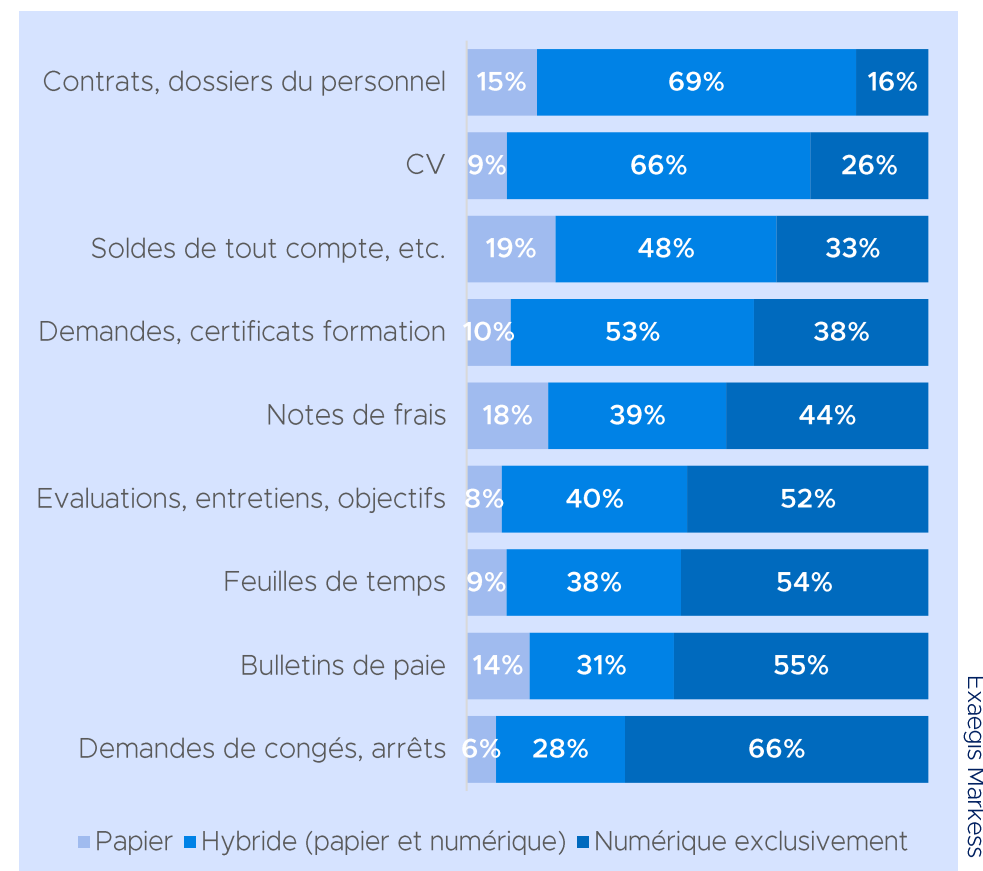
- Les CV pour la recherche de candidats, lors du **processus de recrutement**
- Au moment de **l'intégration / onboarding** : le contrat de travail, les justificatifs, etc.
- **Tout au long du parcours du collaborateur** : les avenants, les courriers échangés entre RH et collaborateurs, les documents liés aux entretiens annuels, les diverses demandes (congrés payés, RTT, formation, etc.)
- A la **sortie du salarié / offboarding** : le solde de tout compte, le certificat de travail, etc.

Leur **gestion papier ou hybride (papier et numérique)** reste présente dans de nombreuses organisations, en particulier pour la gestion des contrats, CV, et documents d'offboarding. Beaucoup d'organisations ont initié leur transition, sans toutefois être complètement passées au « tout numérique ».

Cependant, la cohabitation de documents physiques et numériques, nécessite une gestion des processus documentaires également hybride. Une organisation gérant un processus papier, en plus d'un processus numérique consent des coûts supplémentaires : coûts d'impression, d'envois, de numérisation, de stockage, etc.

Au sein d'une même organisation, la **dématérialisation des documents** peut ne concerner que certains processus : les demandes de congés et documents liés à la paie sont ainsi davantage numériques au sein des organisations répondantes.

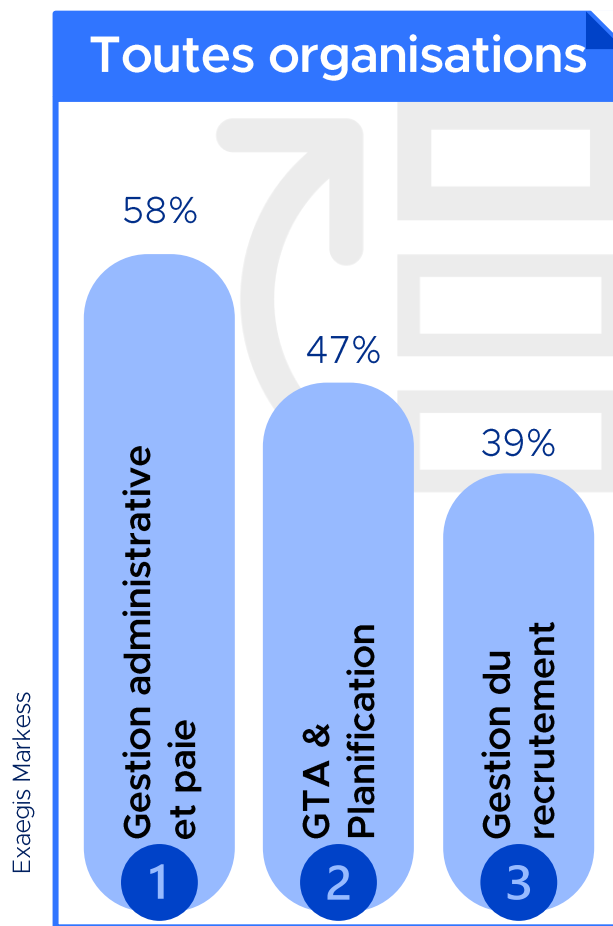
**Première brique d'une démarche de digitalisation de ses processus**, les documents RH gagnent à être dématérialisés. **Potentiellement associée à des technologies d'automatisation, cette digitalisation apporte ainsi davantage d'efficacité, d'accessibilité, de sécurité et de collaboration autour des documents RH.** Elle est également un enjeu d'image en répondant à la sécurité autour des documents et la disponibilité des informations.



De quelles manières sont traités les documents suivants ?  
(France, 2024 - Echantillon : 75 à 93 répondants - hors « ne sais pas »)



# Les processus à optimiser prioritairement : Gestion administrative/paie, GTA et recrutements



Sur quels processus RH porteront prioritairement vos besoins d'optimisation d'ici fin 2026 ?  
(France, 2024 - Echantillon : 97 répondants)

La **gestion administrative et la paie** représente 49% des dépenses en logiciels et services RH en 2024, ce qui en fait le 1<sup>er</sup> poste de dépense sur ce segment. Ce processus est par ailleurs celui sur lequel près de **6 organisations sur 10** expriment des besoins d'optimisations. La complexité des législations et les pénalités pour non-conformité, poussent les organisations à fiabiliser et limiter les risques de ce processus. Quelle que soit leur taille, elles ont ainsi intérêt à investir, que ce soit via des solutions logicielles ou sous forme de services externalisés.

**47%** des répondants envisagent d'optimiser leur **processus de gestion des temps, des activités (GTA) et de planification**, qui consiste à suivre et planifier le temps nécessaire pour accomplir certaines tâches et activités et l'assigner à des salariés compétents. Gérer les congés, les absences, les temps de travail, les effectifs dans un environnement hybride (physique ou à distance) sont essentiels, puisqu'intrinsèquement

lié à la rémunération. La nécessité d'avoir de la visibilité sur les effectifs poussent les entreprises à investir davantage dans des logiciels spécifiques.

La **gestion du recrutement** est également à optimiser pour **près de 2 décideurs sur 5**. Les actions mises en œuvre pour recruter un nouveau collaborateur et évaluer les candidats et leurs compétences sont décisives dans un contexte de pénurie des candidats et de tensions sur l'attraction et la rétention des talents. Faciliter l'intégration des collaborateurs, proposer des parcours candidats enrichissants, donner de la visibilité sur les carrières sont à valoriser pour faciliter ses recrutements. Le recours à un logiciel peut assurer une plus forte optimisation de ce processus en automatisant certaines tâches, en permettant aux recruteurs de se consacrer à la détection des talents, et en apportant aux candidats les bénéfices d'une expérience optimale.

# Des besoins d'optimisation en gestion de temps et des talents pour les PME

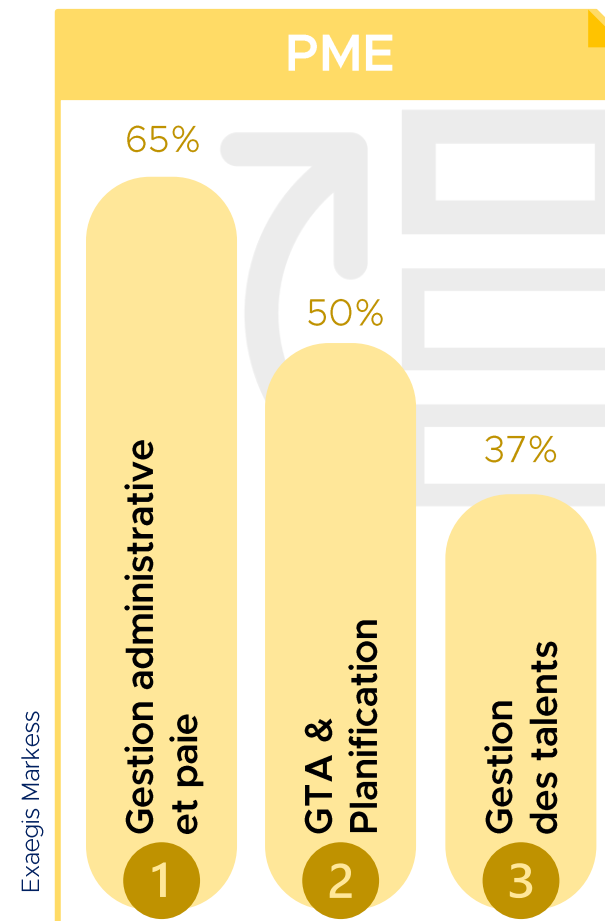
Selon la taille des organisations, les processus à optimiser prioritairement divergent.

L'ensemble des organisations expriment des besoins sur le processus fondamental qu'est la **gestion administrative et la paie**, pour lequel la maîtrise et le respect des obligations légales sont essentiels. Selon la taille des organisations, ces optimisations peuvent porter sur le remplacement, le renforcement fonctionnel ou technologique de leur solution actuelle ou encore la primo-acquisition en logiciels et services numériques.

Les **petites et moyennes entreprises (PME)** représentent un segment clé en raison d'un taux d'équipement en solutions RH moins important et d'un tissu économique étendu.

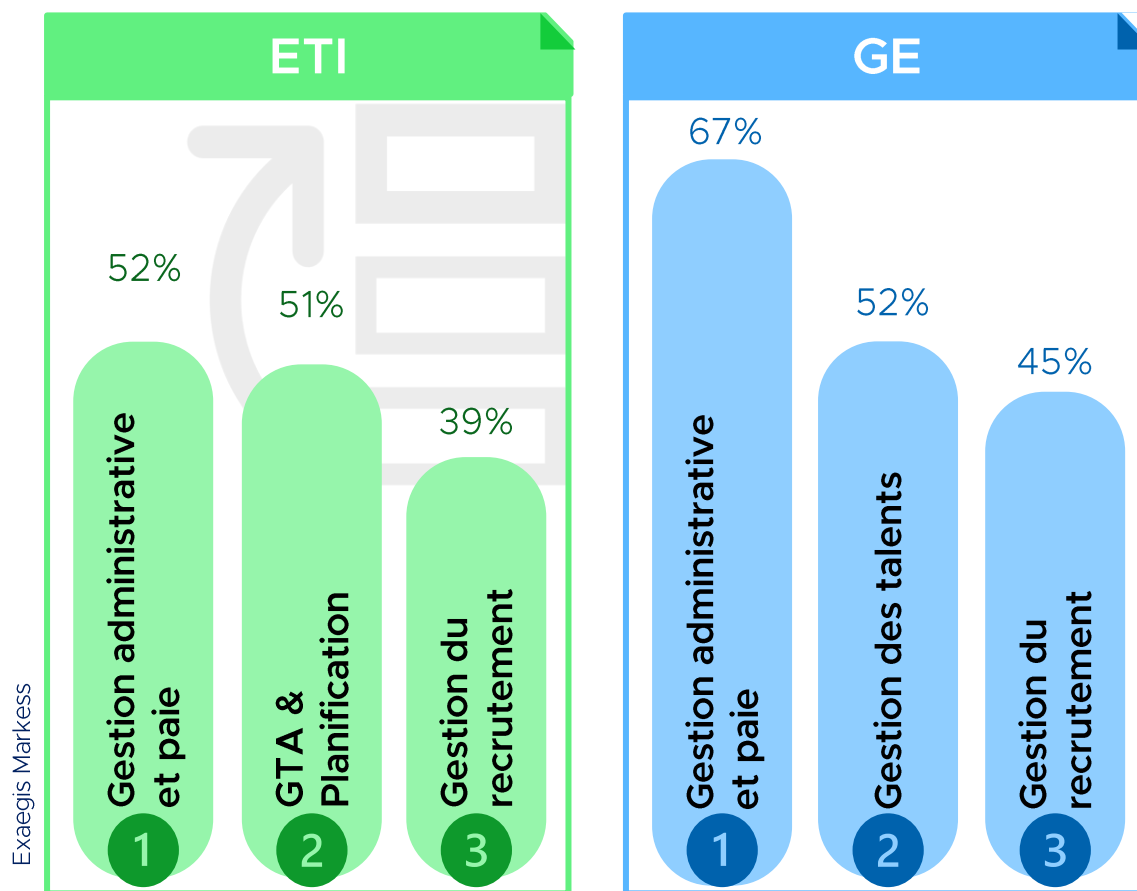
En plus de leurs besoins sur la gestion administrative et la paie, les PME expriment également une volonté d'optimiser leur **processus de gestion des temps, des activités et de planification**. Ceci afin de moderniser les processus, mieux organiser le travail en fonction de l'activité et des ressources, éliminer les désagréments liés aux demandes de congés papier, fiabiliser les fiches de paie.

Par ailleurs, si la **gestion des talents**, représente un intérêt moins immédiat (37%), ce processus est priorisé par rapport à celui du recrutement. Les coûts et les difficultés de recrutements les poussent à favoriser les actions de rétention de leurs salariés.



Sur quels processus RH porteront prioritairement vos besoins d'optimisation d'ici fin 2026 ?  
(France, 2024 - Echantillon : 28 répondants)

# Les grandes organisations tournées vers les enjeux d'organisation des temps et des compétences



Les ETI et les grandes organisations (GE), bien qu'ayant consenties des investissements en matière de digitalisation RH, continuent d'optimiser leur processus. Il peut s'agir de changer de solutions inadaptées, d'enrichir des logiciels de nouvelles fonctionnalités ou d'intégrer des solutions spécialisées pour adresser leurs enjeux.

Au-delà de la gestion administrative et de la paie, les **ETI** expriment des besoins sur la **GTA** (51%) et la **gestion du recrutement** (39%).

Les **grandes organisations**, focalisent, elles, leur attention sur les **talents** (52%) et le **recrutement** (45%).

Pour les organisations de toute taille, structurer ses processus RH, améliorer la transmission d'informations auprès des salariés, développer l'expérience collaborateur, automatiser des tâches à faible valeur ajoutée sont autant de levier d'optimisation.

Sur quels processus RH porteront prioritairement vos besoins d'optimisation d'ici fin 2026 ?  
(France, 2024 - Echantillon : 54 répondants (ETI), 15 répondants (GE))



“

Face à l'accélération de la digitalisation des entreprises post pandémie, les DRH se retrouvent à un carrefour critique : adopter la transformation digitale ou rester figés dans des pratiques obsolètes. Heureusement en cette période charnière, ils ont à leur disposition un éventail exhaustif d'outils numériques, allant des solutions complètes aux applications de niche, leur permettant de repenser la gestion de leur processus et des talents.”



**Kevin Kowu**  
Senior Research Analyst  
Exaegis Markess



# Quelles solutions pour les Directions des Ressources Humaines ?

De nombreuses solutions digitales s'offrent à la direction des ressources humaines pour adresser les différents processus métiers et leur flux documentaires :

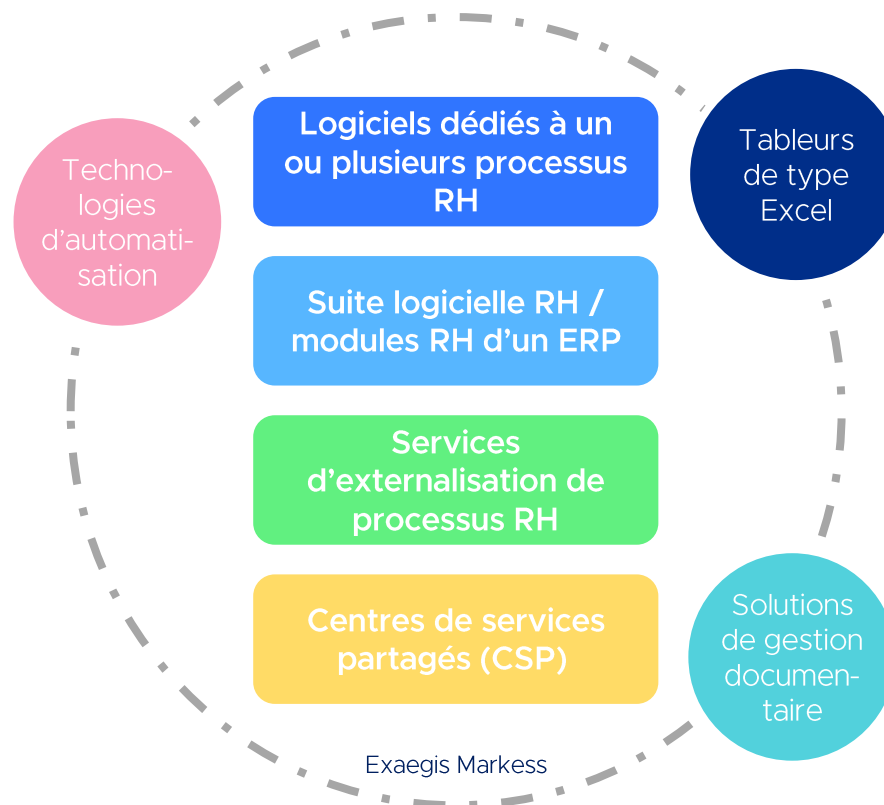
Le recours à des **suites logicielles RH ou modules RH d'ERP**, répondants à l'ensemble des besoins des DRH (paie, gestion des talents, des temps, expérience collaborateur, recrutement, reporting, etc.), permet de centraliser les données, de standardiser les processus, automatiser l'exécution de certaines tâches et de faciliter la gestion plus globale des activités de l'entreprises.

Les **solutions dédiées sur un ou plusieurs processus RH** apportent une réponse plus spécialisée à certains besoins des DRH. Certaines solutions se caractérisent par une couverture fonctionnelle ciblant un processus précis ou un secteur d'activité spécifique. Elles sont cependant confrontées à des enjeux d'interopérabilité avec le reste du système d'information et des bases de données de l'organisation. Les grandes organisations ont une plus grande maturité pour gérer différents logiciels dans leur SIRH et peuvent ainsi plébisciter les solutions best of breed.

Les **centres de services partagés (CSP)** ou les **services d'externalisation** peuvent être utilisés par les directions des ressources humaines, notamment pour la paie. Ces solutions impliquent néanmoins un éloignement des activités opérationnelles et un cloisonnement, inhérent à ces approches. L'externalisation de la gestion de la paie auprès d'un prestataire spécialisé ou d'un expert-comptable permet de rationaliser les ressources allouées à ces tâches et de réduire le coût de certains processus (recrutement, formation, logiciel, etc.). Elle permet également de bénéficier d'expertises ou encore d'assurer la continuité du service.

# Quelles solutions pour les Directions des Ressources Humaines ?

Certaines solutions de **gestion de contenus** de type GED/ECM sont utilisées pour structurer des processus RH simples via une GED intégrant des fonctionnalités de workflow, de génération de documents à partir de modèle, etc. Les petites et moyennes entreprises peuvent les adopter sur leurs processus documentaires pour gérer et automatiser certaines tâches RH et apporter la traçabilité et le collaboratif dans un environnement de travail dématérialisé. Pour les plus grandes entreprises, le SIRH peut être couplé et interconnecté à une solution de gestion de contenus pour administrer les documents dans le cadre de l'onboarding par exemple, afin de compléter le dossier salarié et centraliser les documents et informations de ce dernier.



Les **tableurs de type Excel** restent très présents dans la gestion des processus RH. Si ces outils permettent d'offrir des services (pour des demandes exceptionnelles, du reporting sur mesure, ou des retraitements non automatisés), ils ne sont pas conçus pour stocker et manipuler de grandes quantités de données. Le recours à ces feuilles de calculs pour la gestion de processus RH n'est ni transposable, peu évolutif ou non automatisable. De nombreuses organisations utilisent cependant ces tableurs dans la gestion de leur processus RH, au détriment de leur productivité.

Enfin, et pour adresser les enjeux de performante, les DRH ont tout intérêt à investir dans des **technologies d'automatisation**. Tirer parti de l'Intelligence artificielle, du Case Management, de l'ordonnancement de tâches et de processus est déterminant pour bénéficier de traitements accélérés, de fiabilité, etc.



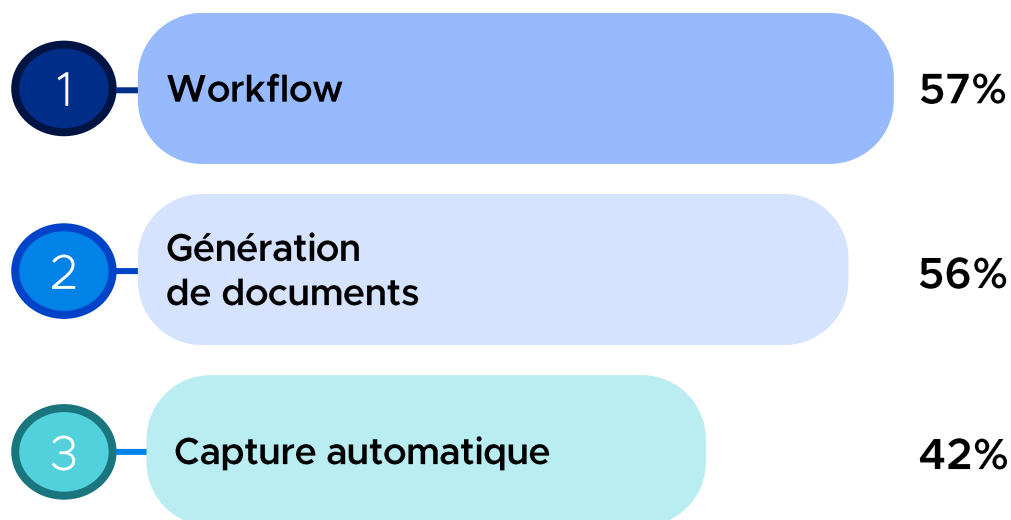
# 63%

---

des décideurs considèrent  
l'**automatisation des processus**  
comme un **enjeu majeur**

Au regard de ces nombreux défis et besoins d'optimisation, **l'automatisation** est une **véritable opportunité pour les Directions de Ressources Humaines.**

# Mise en place de workflows et génération de documents : les solutions d'automatisation principalement utilisées dans la gestion documentaire



A quelles solutions d'automatisation ou technologies avez-vous recours dans vos processus documentaires et métiers ?  
(France, 2024 - Echantillon : 97 répondants)

L'**automatisation d'un processus** consiste à utiliser des logiciels, robots, algorithmes intelligents pour exécuter une tâche de manière automatique, avec une intervention humaine partielle voire nulle.

À l'évocation de solution d'automatisation, les technologies les plus disruptives viennent à l'esprit, cependant, la réalité des organisations et des directions de ressources humaines est plus pragmatique : la mise en place de workflows et la génération automatique de document restent les solutions les plus adoptées pour automatiser les processus.

Les **workflows** permettent de coordonner des tâches, de faire circuler les documents et les informations au sein d'un processus séquentiel. Ils peuvent être implémentés pour le suivi de demandes de congés (accord du manager et imputation sur le planning, le calendrier, la paie), la fin de période d'essai d'un collaborateur (notification au manager, organisation d'entretien), ou encore pour l'offboarding (entretien de départ, génération des documents de fin de contrat, fermeture des accès, gestion du matériel à rendre, etc.).



Les solutions de **génération automatique de documents**, utilisées par 56% des organisations répondantes, impliquent la création de modèles de documents, l'intégration de règles métiers et la récupération des données nécessaires à la construction du document. Cette fonctionnalité permet de produire des documents automatiquement complétés avec les informations issues des dossiers collaborateurs par exemple. Il est ainsi possible de générer des contrats de travail, des avenants, des attestations de déplacement, une convocation à la visite médicale etc. Cela permet une rédaction accélérée, de limiter la double saisie, et donc fiabiliser les informations. L'émergence de l'IA générative, robot conversationnel capable de rédiger des documents sur la base de connaissances approfondies, permettra de franchir une étape supplémentaire en proposant, par exemple pour la rédaction de contrats, des modèles ou des clauses préremplis, à approuver par les responsables RH.

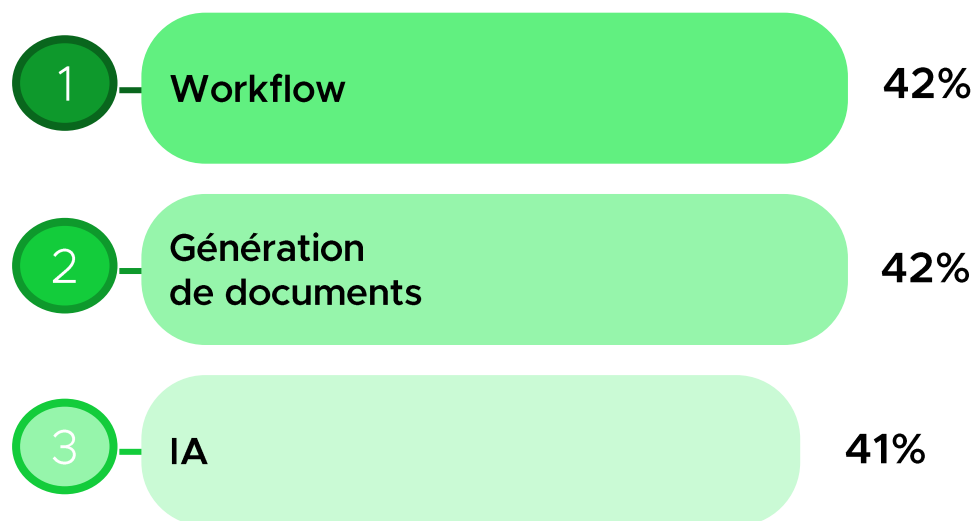
Dans le domaine des RH, la **capture automatique** peut concerner des CV, des évaluations, des notes de frais, etc. Issus de sources éparses (candidatures en ligne,

emails, courriers physiques), la capture permet d'extraire automatiquement de ces documents les données afin de les transformer en informations exploitables et les transmettre ensuite au SIRH, en vue de leur traitement.

Aux côtés de ces solutions, d'**autres technologies** telles que la **RPA** (Robotic Process Automation), permettent d'automatiser des processus répétitifs et à moindre valeur ajoutée, en simulant des comportements humains. Le **Case Management** (instruction de dossier ou de cas), ou le **BPM** (Business Process Management) peuvent compléter ces dispositifs d'automatisation.

Dans le bas du classement, l'adoption de la technologie d'**IA (intelligence Artificielle)** est une réalité pour **moins d'un quart des répondants**. Elle représente pourtant un potentiel pour les DRH, leur permettant de gérer plus efficacement les données relatives aux collaborateurs, d'améliorer leur performance en automatiser tout ou partie de certains processus, de mettre en place des analyses pour contribuer à la stratégie RH, etc.

# Les principaux investissements : acquisition d'IA et renforcement dans la mise en place de workflows et de génération de documents



Dans quelles solutions d'automatisation ou technologies prévoyez-vous d'investir pour vos processus documentaires et métiers ?  
(France, 2024 - Echantillon : 97 répondants)

L'IA regroupe l'ensemble des méthodes et dispositifs permettant la résolution de problèmes complexes ou d'actions récurrentes via des algorithmes et/ou des cheminements logiques, le plus souvent auto-apprenants grâce au Machine Learning (apprentissage automatique).

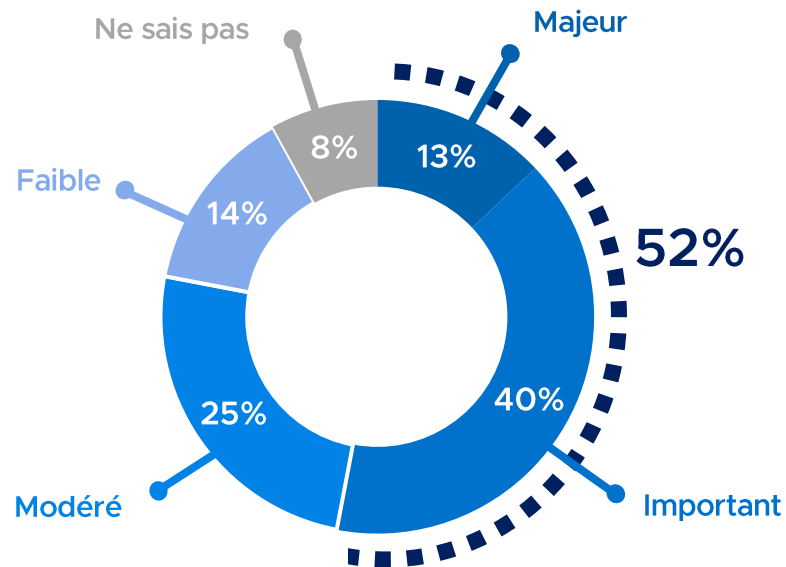
Si l'adoption de **l'IA** est peu visible parmi les organisations répondantes, son intérêt est clairement identifié. 41% des organisations envisagent des investissements dans cette technologie d'ici 2026. Et pour plus d'un quart, ces investissements porteront sur une primo acquisition de cette technologie, ce qui la met en tête de nouveaux investissements d'ici 2026.

Les organisations prévoient également des investissements dans la mise en place de **workflows** et la **génération de documents**. Les répondants sont plus largement équipés et envisagent principalement des renforcements d'ici 2026 pour faire évoluer ou remplacer leur solution actuelle.



# L'IA générative : un impact fort anticipé

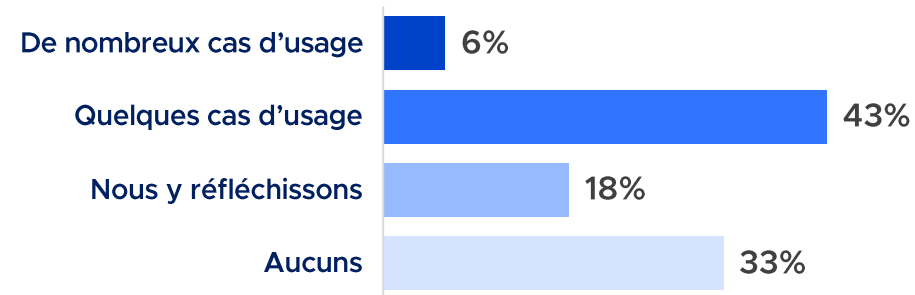
Les organisations envisagent donc de miser sur l'IA, pour rester opérationnels et développer l'automatisation de leurs processus RH. La récente démocratisation de **l'IA générative** contribue également à l'intérêt pour l'IA.



Quel impact anticipez-vous de l'IA générative d'ici 2026 dans votre gestion des processus documentaires et métiers ?  
(France, 2024 - Echantillon : 97 répondants)

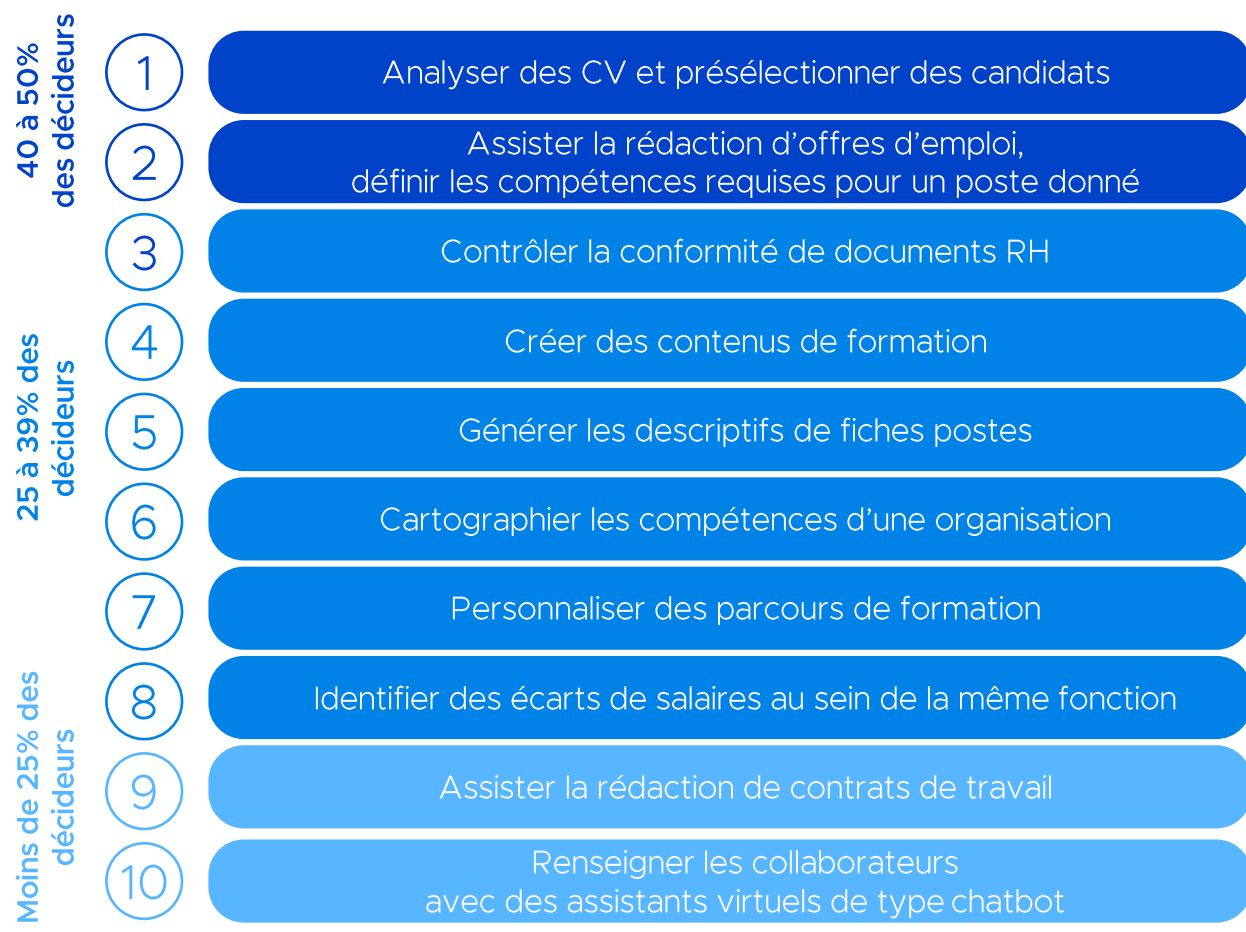
**52%** des organisations anticipent un impact majeur important de l'IA générative

Mais, si les organisations pressentent ces impacts, elles ont davantage de difficultés à se projeter dans l'usage de cette technologie. Seules 6% des organisations identifient de nombreux cas d'usage, tandis que près d'un tiers n'en perçoivent aucun et 43% quelques cas.



Avez-vous identifié des cas d'usages d'intégration d'IA générative dans la gestion de vos processus documentaires et métiers ?  
(France, 2024 - Echantillon : 97 répondants)

# L'IA générative pour quels usages ?



Pour quels cas d'usage le recours à l'IA générative dans vos processus RH vous semble le plus adapté ? (France, 2024 - Echantillon : 97 répondants)

Lorsque ces usages sont suggérés, les décideurs y trouvent de la pertinence :

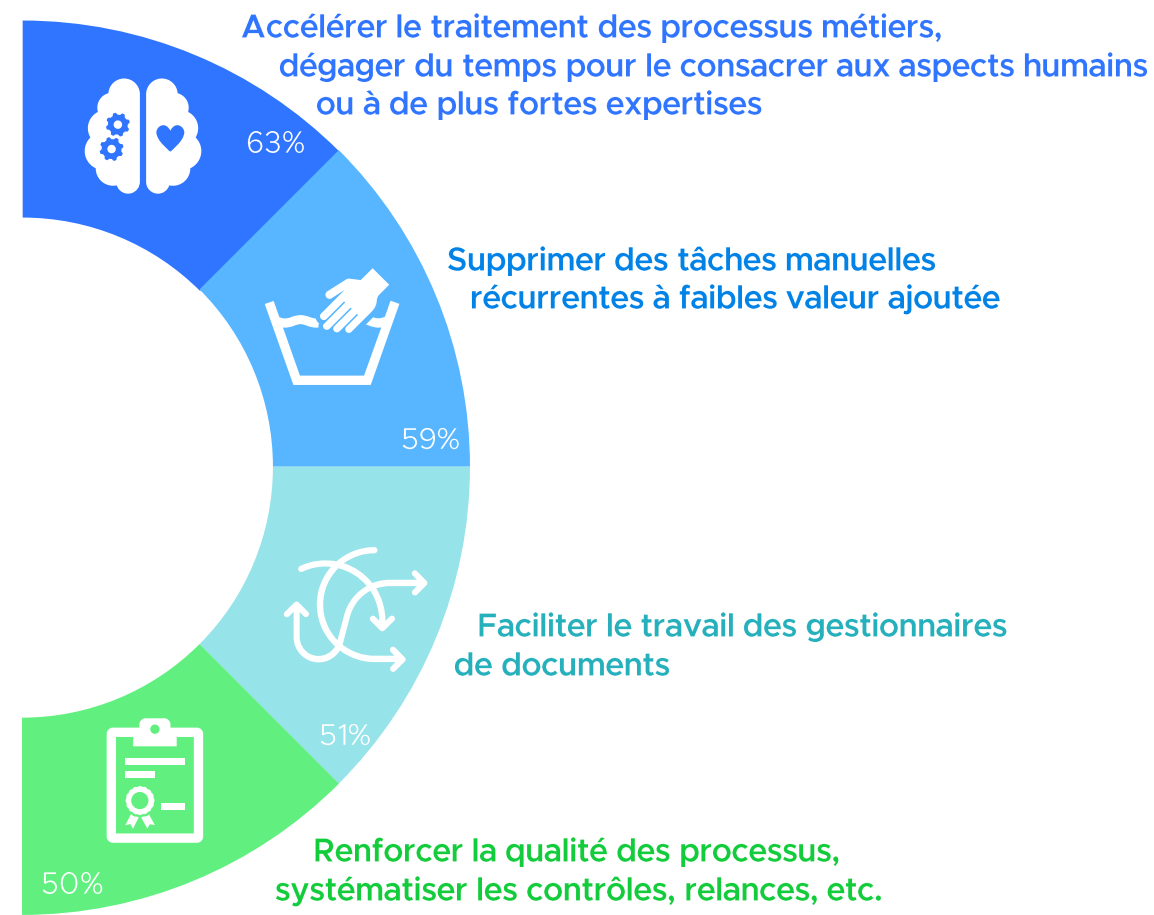
- Sur le **processus de recrutement** : analyser des CV, présélectionner des candidats, assister la rédaction d'offres d'emploi, générer les descriptifs de fiches postes, préparer un entretien d'embauche (générer des questionnaires d'entretiens, remonter les éléments clés du dossier de candidature, etc.) ;
- Sur le **processus de gestion des talents** : créer des contenus de formation à partir de ses propres supports et ressources, cartographier les compétences d'une organisation, personnaliser des parcours de formation en fonction du profil de l'apprenant ;
- Sur les **processus de gestion administrative et paie** : contrôler la conformité de documents RH (bulletins de paie, ...), assister la rédaction de contrats de travail, renseigner les collaborateurs avec des assistants virtuels de type chatbot ;
- Sur **l'analytics et le pilotage** : Identifier des écarts de salaires au sein d'une même fonction, générer les indicateurs à la demande et contribuer à la planification stratégique RH.

# Automatiser pour remplacer les tâches manuelles par l'expertise, l'efficacité et la fiabilité

L'automatisation permet pour **63%** des répondants de **dégager du temps pour le consacrer aux aspects humains ou à de plus fortes expertises** comme contribuer à la stratégie de l'organisation, adresser les enjeux de rétention des collaborateurs, se concentrer sur l'innovation, etc.

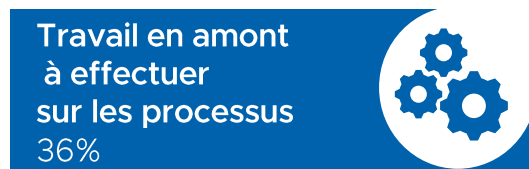
**59%** identifient l'automatisation comme une réponse au besoin de **supprimer des tâches manuelles récurrentes à faibles valeur ajoutée**. sur le processus de gestion des absences et des congés, par exemple, l'automatisation apporte aux collaborateurs davantage d'autonomie (connaître son solde de congés sans demande préalable au service RH, poser et faire valider ses demandes auprès de son manager), et aux RH de réduire les risques d'erreur dans les plannings et les bulletins de salaires. **50%** des répondants confirment en effet que l'automatisation peut **renforcer la qualité des processus** et 37%, **éviter les potentielles erreurs d'un processus manuel et de fiabiliser les données des processus**.

La **moitié** des répondants considère l'automatisation comme un moyen de **faciliter le travail des gestionnaires de documents**. Elle peut apporter des gains notables sur le classement, la recherche, la complétude des dossiers salariés, les délais de conservation légale de documents, etc.



A quels besoins répondent les solutions d'automatisation de processus documentaires et métiers dans votre organisation ? (France, 2024 - Echantillon : 97 répondants)

# Un besoin de lever les freins des projets d'automatisation : investissements financiers et compétences internes



Exaegis Markess

Bien que les bénéfices liés à l'automatisation des processus soient largement identifiés, les organisations rencontrent des difficultés dans l'utilisation de ces technologies :

- Le **coût des projets d'automatisation** est le premier frein évoqué par **près de la moitié** des répondants. Cela inclut les investissements financiers à consentir dans ces technologies potentiellement complexes, les logiciels et le matériel mais également le temps à consacrer au projet. Cependant, ces coûts sont à mettre en regard des coûts réels d'une gestion manuelle de processus, ainsi que des conséquences d'erreurs éventuelles et des délais.
- Le **manque de compétences en interne** est également perçu comme un frein majeur pour **près de 2 répondants sur 5**. Ces compétences peuvent être soit absentes, soit disséminées dans l'organisation et répondant à des besoins multiples. Les compétences dans ces domaines sont par ailleurs recherchées sur le marché du travail et peuvent être couteuses pour un recrutement interne.
- **36%** évoquent la problématique du **travail en amont à effectuer sur les processus**, en termes de révision, de formalisation, de simplification, d'optimisation, qui sont des étapes essentielles dans la mise en œuvre de projets d'automatisation.
- La **résistance au changement technologique** est considérée comme une difficulté par **plus d'un tiers des organisations**. Le potentiel disruptif des technologies d'automatisation peut, en effet, bouleverser le quotidien des équipes. Cette résistance peut également venir de la crainte du remplacement d'emploi par un robot ou par une IA. Les technologies d'automatisation sont cependant davantage à considérer comme des assistants, qui augmentent les salariés et la direction des ressources humaines.

Quels freins percevez-vous au recours à des solutions d'automatisation de processus documentaires et métiers dans votre organisation ?  
(France, 2024 - Echantillon : 97 répondants)



# Profils des décideurs interrogés

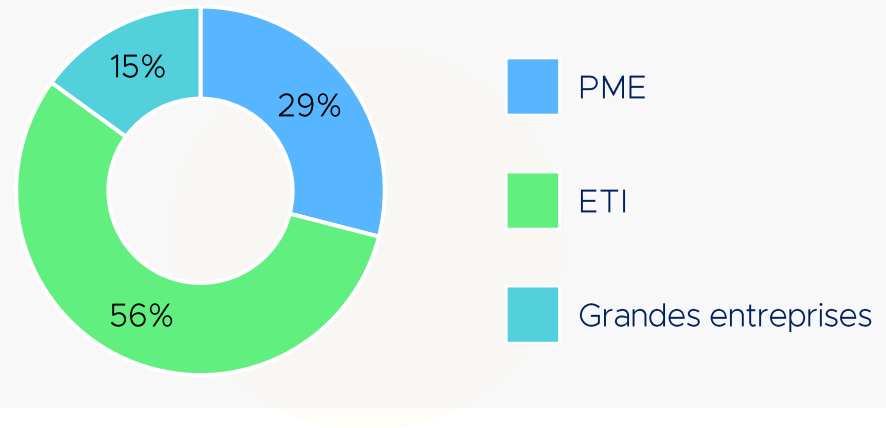
|                    |                                   |     |                   |     |
|--------------------|-----------------------------------|-----|-------------------|-----|
| Industrie          | Directeur / responsable RH        | 31% | Directeur général | 10% |
| Banque & Assurance | Directeur / responsable financier | 29% | Autres            | 8%  |
| Secteur public     | DSI                               | 22% |                   |     |

Distribution & Commerce

Opérateurs & Utilities

Services (transport, tourisme, médias, services aux entreprises etc.)

Pondérés selon la part des marchés des secteurs dans la digitalisation des processus documentaires et métiers (Industrie 24% ; Banque & Assurance 23% ; Secteur Public 13% ; Distribution & Commerce 11% ; Opérateurs & Utilities 12%, Services 18%)



# Accroître la productivité grâce à un agent RH intelligent basé sur l'IA générative

Témoignage client (anonymisé)

Agence publique

x



**Business**

# Accroître la productivité grâce à un agent RH intelligent basé sur l'IA générative

Agence publique

## CONTEXTE

Une agence publique souhaitait offrir à ses collaborateurs **une nouvelle manière de travailler** à l'aide d'une solution d'IA générative et d'un chatbot.

Pour accompagner cette initiative, l'organisation a fait appel à Orange Business – Digital Services.

Orange Business a mis en place une méthodologie et une feuille de route pour déterminer comment intégrer l'IA générative à l'espace de travail des collaborateurs et en tirer de la valeur.

Le projet a inclus l'accompagnement des utilisateurs et la conduite du changement.



## ENJEUX

### Identifier les premiers cas d'usage pertinents pour des potentiels utilisateurs :

- Etudier les différents cas d'usage, dont les cas d'usage RH,
- Prioriser les cas d'usage à tester, puis déployer.

### Accompagner la mise en place d'une IA générative :

- Prendre en compte les feedbacks utilisateurs, notamment pour améliorer le modèle d'IA,
- Evaluer le démonstrateur et déterminer sa pertinence pour un déploiement auprès de l'ensemble des collaborateurs de l'organisation.

# Accroître la productivité grâce à un agent RH intelligent basé sur l'IA générative

Agence publique

## APPROCHE RETENUE

Etude des différentes solutions d'IA générative et identification de la solution la plus pertinente :

- **Etude et benchmark** des solutions existantes sur le marché : Open AI GPT4, Google Gemini, LightOn Alfred, Microsoft Copilot, Meta LLama, Mistral, Claude, etc.
- **Choix du modèle** (LLM) et de la solution la plus adaptée aux besoins et à l'environnement de l'organisation.
- **Mise en place d'un démonstrateur** pour tester les usages.

et/ou

- **Mise en place d'un prototype** pour tester l'outil dans l'environnement de l'organisation avec sa base documentaire RH.

## RESULTATS

Développement d'un agent intelligent entraîné sur la base documentaire RH, qui répond au collaborateur à partir des informations présentes dans les différentes conventions :

- **Chatbot déployé** sur un cas d'usage précis (RH).
- **Configuration** du chatbot et du LLM (Large Language Model) pour répondre aux besoins spécifiques du projet.
- **Etude de faisabilité** de fonctionnalités spécifiques : Voice2Text pour le centre d'appel, Ingestion d'images, etc.
- **Génération de demandes** sous forme de documents à la charte de l'organisation.
- **Architecture réutilisable** pour d'autres cas d'usages.
- **Evangélisation** des nouveaux services LLM/chatbot au sein de l'organisation.

Pour en savoir plus, assistez au webinaire du 12 novembre 2024 :

➔ <https://register.gotowebinar.com/register/7932180790057401182>





© 2024 Markess International SAS. et/ou ses sociétés sœurs ou mères. Tous droits réservés. Exaegis Markess est une marque déposée de Markess International SAS. et de ses sociétés sœurs et mères. Cette publication ne peut être reproduite ou distribuée sous quelque forme que ce soit sans l'autorisation écrite préalable d'Exaegis Markess. Elle comprend des analyses et des opinions issues de la recherche d'Exaegis Markess, qui ne peuvent être interprétées comme des déclarations de fait. Exaegis Markess décline toute garantie quant à l'exactitude, l'exhaustivité ou l'adéquation de ces informations. Les recherches d'Exaegis Markess peuvent aborder des sujets juridiques et financiers, néanmoins, Exaegis Markess ne saurait fournir de conseils juridiques ou financiers et ses analyses ou recherches ne doivent pas être interprétées ou utilisées comme telles. Votre accès et votre utilisation de cette publication sont régis par la politique d'utilisation d'Exaegis Markess. Exaegis Markess est particulièrement soucieux de sa réputation d'indépendance et d'objectivité. Ses analyses et recherches sont produites de manière indépendante par son équipe d'analystes de recherche, sans contribution ni influence d'une tierce partie.