



Carsat Retraite
& Santé
au travail
Rhône-Alpes

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE AU SERVICE DES TÉLÉCONSEILLERS DE LA CARSAT RHÔNE-ALPES

Cahier des charges

Une étude réalisée pour la Carsat Rhône-Alpes par une équipe d'élèves de l'EN3S dans le cadre des Trophées de l'innovation

Août 2024

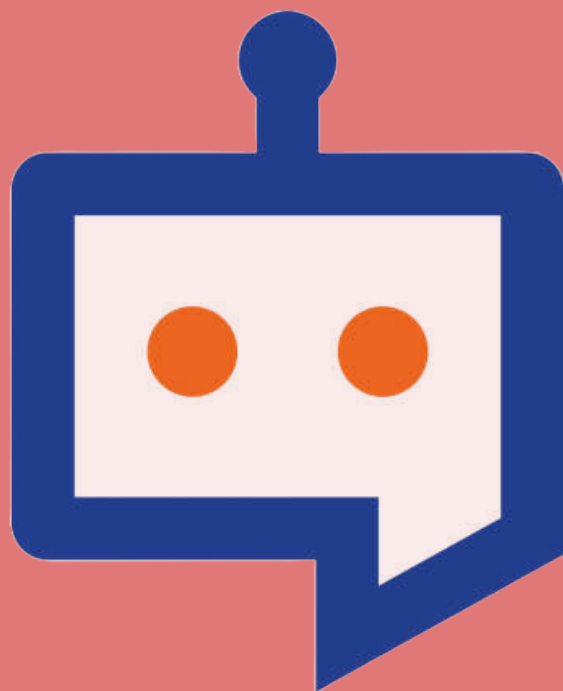


Table des matières

1. PRESENTATION GENERALE DU PROJET	3
1.1. LE CONTEXTE	3
1.2. LA COMMANDE	5
1.3. LE PERIMETRE FONCTIONNEL	6
1.4. LES ENJEUX.....	6
1.5. LES OBJECTIFS	6
1.6. POINTS DE VIGILANCE	7
2. ANALYSE DE L'EXISTANT	9
2.1. DESCRIPTION DE L'EXISTANT	9
2.2. DIAGNOSTIC DE L'EXISTANT	11
2.3. L'OPPORTUNITE DE L'IA	12
3. LE SYSTEME DU FUTUR	14
3.1. PRINCIPE DE LA SOLUTION	14
3.2. UNE IA POUR FACILITER LA RECHERCHE DANS ALLODOC	15
3.3. LA RECONNAISSANCE VOCALE POUR UNE ASSISTANCE PRO-ACTIVE.....	17
3.4. UTILISATEURS CIBLES	18
4. LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET	20
4.1. ACTEURS DU PROJET.....	20
4.2. CONTRAINTES	20
4.3. CRITERES DE REUSSITE.....	22
4.4. CONDUITE DU CHANGEMENT	23

1. Présentation générale du projet

1.1. Le contexte

La gestion de la relation client représente un enjeu central pour les organismes de sécurité sociale, constituant un élément fondamental de leurs missions. Les plateformes téléphoniques jouent un rôle essentiel en assurant un contact direct avec les usagers, mais elles doivent faire face à des défis majeurs, notamment en raison de la complexité croissante de la législation et du volume élevé d'appels, qui peuvent entraîner des délais de traitement significatifs.

Ce projet a pour objectif de développer une solution basée sur l'intelligence artificielle (IA) pour soutenir les téléconseillers de la Carsat dans leur travail quotidien, afin d'améliorer l'efficacité et la qualité du service rendu aux usagers.

1.1.1. Présentation du commanditaire

La Carsat Rhône-Alpes assure deux missions principales : la gestion du risque vieillesse et la prévention, ainsi que la tarification et la prévention des risques professionnels. Ce projet se concentre exclusivement sur la gestion des retraites, incluant la gestion des carrières, le calcul, et la liquidation des droits directs ou dérivés des assurés. La gestion de la relation de service est cruciale, car elle représente le principal canal d'interaction entre les assurés et les services de la caisse.

La plateforme téléphonique (PFS) est au cœur de cette relation, avec 49 téléconseillers et experts qui assurent le premier niveau de réponse. En plus des appels entrants, la PFS gère les réponses aux assurés via mails, appels sortants, et rendez-vous téléphoniques de niveau 1. En 2023, la PFS de la Carsat Rhône-Alpes a atteint un taux de décroché de 87 %, mais ce chiffre a chuté à environ 83 % début 2024, conséquence du fort turnover et de la réforme des retraites de 2023.

De plus, la Carsat Rhône-Alpes pilote une plateforme téléphonique externalisée, gérée par un prestataire, qui intervient à l'échelle nationale et traite entre 25 % et 30 % des réponses téléphoniques de premier niveau sur tout le territoire.

1.1.2. La problématique

En 2023, 70 % des téléconseillers de la PFS de la Carsat Rhône-Alpes ont été redéployés vers d'autres services, créant ainsi un besoin important en recrutement et en formation. Ce fort turn-over, associé à un délai de montée en compétence incompressible, a conduit à une baisse de performance dans les réponses téléphoniques de la Carsat Rhône-Alpes en 2024. Il est important de souligner qu'un téléconseiller devient pleinement opérationnel après une formation initiale de 4 à 5 semaines, suivie d'une période de montée en compétence de six mois. Dans ce contexte, la Carsat Rhône-Alpes est à la recherche de solutions innovantes pour réduire le temps de formation et améliorer la réactivité des téléconseillers, tout en maintenant la qualité acquise (de l'ordre de 85%), dans des délais de traitement optimaux.

1.1.3. L'opportunité de l'IA dans la stratégie nationale

L'enjeu général de l'IA dans la stratégie nationale

L'intégration de l'intelligence artificielle (IA) s'inscrit dans une stratégie visant à renforcer la compétitivité de la France et de l'Europe sur la scène mondiale des technologies avancées. Cet engouement pour l'IA a donné lieu à diverses initiatives réglementaires, telles que l'IA-Act au niveau européen, qui établit un cadre pour le développement et l'utilisation de ces technologies, en veillant à leur sécurité et à leur transparence. Ce cadre en cours d'élaboration aspire à encourager un usage éthique de l'IA tout en facilitant son déploiement à grande échelle, notamment dans les services publics.

En France, plusieurs rapports ont été publiés sur ce sujet, notamment en 2024 par la délégation sénatoriale « L'IA et l'avenir du service public ». Un de ces rapports se concentre sur les prestations sociales, en soulignant le potentiel de l'IA pour améliorer les services publics. Un autre rapport, intitulé « IA : notre ambition pour la France » et remis au Président de la République en mars 2024 par la Commission de l'IA, ambitionne de positionner la France comme un acteur clé de cette transformation technologique. L'IA est envisagée comme un outil stratégique pour relever les défis contemporains, qu'il s'agisse de la gestion des flux d'informations, de la personnalisation des services, ou de l'optimisation des ressources humaines.

L'enjeu de l'IA dans la sécurité sociale

L'intelligence artificielle (IA) est de plus en plus reconnue comme un moteur de transformation au sein de la sécurité sociale. Actuellement, plusieurs organismes de sécurité sociale utilisent déjà des solutions d'IA, comme les chatbots, pour améliorer les interactions avec les usagers.

En mai 2024, l'École Nationale Supérieure de la Sécurité Sociale (EN3S) a publié un rapport intitulé « Les usages présents et futurs de l'IA au service de la sécurité sociale », qui fait le point sur l'intégration de l'IA dans ces organismes. Ce document met en lumière les perspectives offertes par l'IA pour renforcer l'efficacité des processus internes, mieux gérer les données, et améliorer la qualité des services aux usagers.

En adoptant l'IA, les organismes de sécurité sociale peuvent mieux maîtriser l'afflux croissant de données, mais aussi automatiser des tâches répétitives, permettant ainsi de réaffecter les ressources vers des activités plus stratégiques.

En parallèle, de nombreuses initiatives internes se concentrent sur l'exploration des potentiels de l'IA. Par exemple, le projet Explor'IA, développé par l'activité recouvrement, présente différents outils basés sur l'IA déjà déployés au sein du réseau des URSSAF. Ce projet démontre l'engagement des organismes de sécurité sociale à adopter des solutions innovantes pour relever les défis futurs.

L'enjeu de l'IA dans la branche retraite

Dans la branche retraite, la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) a lancé une réflexion stratégique sur l'intégration de l'intelligence artificielle (IA), en réponse à une législation de plus en plus complexe et en constante évolution. La convention d'objectifs et de gestion (COG) signée pour la période 2023-2027 constitue la base pour un recours accru à l'IA. Ce document met en avant l'importance de l'innovation, en particulier dans le domaine informatique et des nouvelles technologies, pour optimiser les processus.

L'organisation du système réglementaire de la branche retraite, structuré en strates successives, engendre une complexité dans la gestion des dossiers au sein des Carsat. L'IA apparaît comme une solution prometteuse pour simplifier et rationaliser ces processus, en offrant des outils d'automatisation capables de traiter les données de manière plus rapide et précise.

Par ailleurs, l'IA ouvre la voie à une réorganisation des tâches, permettant de décharger les conseillers des activités les plus chronophages. Cela leur permettrait de se concentrer sur des missions à plus forte valeur ajoutée, telles que le conseil personnalisé ou la gestion de cas complexes. Ainsi, l'intégration de l'IA s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue du service rendu aux assurés, offrant à la branche retraite de nouvelles opportunités pour accroître son efficacité.

1.2. La commande

La Carsat Rhône-Alpes, forte d'une culture d'innovation, entreprend actuellement une réflexion approfondie sur l'intégration de l'intelligence artificielle. Confrontée à la complexité croissante des interactions téléphoniques avec les assurés, la Carsat Rhône-Alpes souhaiterait porter une expérimentation en accord avec la CNAV afin de soutenir ses téléconseillers. L'objectif de cette initiative est de renforcer l'efficacité des échanges en réduisant le temps de traitement des appels, tout en améliorant la qualité et la précision des informations fournies. Cette évolution permettra également aux téléconseillers de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.

La Carsat Rhône-Alpes a saisi l'opportunité des Trophées de l'innovation, organisés par l'EN3S, pour faire construire une solution de recherche réglementaire moderne, intuitive, rapide, pertinente, en exploitant l'intelligence artificielle par une équipe projet en 4 jours.

Bien que ce projet soit initialement développé à l'échelle régionale, il vise à obtenir l'accompagnement de la Direction des Systèmes d'Information (DSI) nationale au sein de la CNAV pour le déploiement de cette expérimentation.

1.3. Le périmètre fonctionnel

Le périmètre fonctionnel du projet se limite au processus métier de la relation client dans le domaine de la réponse téléphonique, avec pour objectif principal d'assister les téléconseillers de la PFS, ainsi que ceux du prestataire externe TESSI. L'assistance offerte par cette solution se concentre exclusivement sur l'activité téléphonique, excluant par conséquent la gestion des réponses par mail. Par ailleurs, la solution proposée ne sera pas directement accessible aux usagers, mais est conçue pour faciliter et orienter le travail de recherche d'informations des téléconseillers en ligne.

1.4. Les enjeux

Les bénéfices attendus de l'intégration de l'intelligence artificielle pour accompagner les téléconseillers se déclinent sur trois axes principaux.

Tout d'abord, l'objectif est de simplifier et d'accélérer l'accès à l'information pertinente, permettant ainsi de fournir des réponses téléphoniques rapides, précises et plus concluantes. Elle devrait également favoriser une montée en compétence plus rapide des téléconseillers. En conséquence, l'homogénéité et la qualité des réponses seront renforcées, garantissant une égalité de traitement des assurés, conformément aux objectifs de la convention d'objectifs et de gestion (COG).

De plus, l'introduction d'outils innovants au sein de l'institution contribuera à projeter une image dynamique et moderne, ce qui est essentiel pour renforcer l'attractivité de la marque employeur. L'utilisation de technologies avancées dans le métier de téléconseiller vise à rendre ce poste plus attrayant au sein des Carsat, en offrant des conditions de travail optimisées et performantes. Enfin, cet effort pour améliorer la qualité de vie au travail sera un facteur clé pour fidéliser les nouveaux recrutements et assurer la rétention des talents.

1.5. Les objectifs

1.5.1. Pour les utilisateurs finaux - les téléconseillers

Ce projet vise principalement à réduire la durée moyenne de traitement (DMT) des appels tout en préservant la qualité des réponses fournies. L'amélioration de la qualité des réponses est une priorité essentielle. L'intégration de cette solution permettra de fournir des réponses standardisées et fiables, garantissant qu'elles soient à la fois complètes et pertinentes. Grâce à l'IA, l'analyse des dossiers sera approfondie, optimisant ainsi les échanges avec les assurés.

En outre, ce projet s'inscrit dans une démarche globale visant à améliorer les conditions de travail des téléconseillers. En réduisant le nombre d'applications nécessaires et en rationalisant les processus, l'IA simplifiera les tâches quotidiennes, facilitant ainsi la montée en compétence des téléconseillers. En créant un environnement de travail plus agréable, cette approche permettra aux téléconseillers de

se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée, tout en bénéficiant d'outils performants et adaptés à leurs besoins.

1.5.2. Pour le réseau et les prestataires extérieurs

Pour la Carsat Rhône-Alpes, l'intégration de nouvelles solutions a pour objectif d'améliorer la productivité et la performance globale. En réduisant la nécessité de réitérer les contacts avec les assurés, ces solutions contribueront à l'amélioration des indicateurs clés de performance. De plus, l'utilisation de l'IA pour produire des statistiques permettra de mieux identifier les besoins en formation, favorisant ainsi un développement continu des compétences des téléconseillers.

Cette approche vise également à garantir un service de qualité au prestataire externe TESSI, en assurant une cohérence et une fiabilité des réponses fournies. Enfin, la solution d'IA développée pour les téléconseillers est conçue pour être transposable et généralisable à l'ensemble du réseau des Carsat, offrant ainsi une opportunité d'amélioration à l'échelle nationale.

1.5.3. Pour les assurés

La satisfaction des assurés sera significativement renforcée grâce à la garantie de réponses rapides, complètes, précises et plus concluantes. En veillant à ce que chaque question soit traitée de manière exhaustive et claire, nous nous assurons que les besoins des assurés sont pleinement pris en compte et satisfaits.

1.6. Points de vigilance

1.6.1. Techniques et opérationnels

Plusieurs points de vigilance, tant techniques qu'opérationnels, doivent être soigneusement pris en compte. Un apprentissage insuffisant des systèmes peut entraîner des biais dans les réponses, résultant en des informations incomplètes, incorrectes ou inappropriées. Cela pourrait compromettre la qualité des services, ainsi que les délais de traitement.

Par ailleurs, des lacunes dans l'utilisation ou la compréhension des nouveaux outils par les téléconseillers peuvent réduire leur efficacité. L'acceptation des nouvelles technologies est également un enjeu crucial, en particulier si les utilisateurs sont réticents face à ces changements ou si la formation nécessaire fait défaut.

1.6.2. Humains et relationnels

Le déploiement d'une nouvelle solution basée sur l'IA comporte le risque potentiel de dégrader la qualité du travail des téléconseillers. La transition vers ces nouveaux outils peut nécessiter une période d'adaptation complexe, durant laquelle la performance et la qualité du service pourraient être temporairement affectées.

1.6.3. Réglementaires

L'intégration de données personnelles dans le Cloud est strictement exclue afin de respecter les exigences du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Il est essentiel de s'assurer que le traitement des données des usagers se conforme rigoureusement aux exigences de confidentialité et de sécurité imposées par la législation en vigueur.

2. Analyse de l'existant

2.1. Description de l'existant

2.1.1. Les acteurs concernés

Le projet d'intégration de l'IA au sein de la Carsat Rhône-Alpes mobilise une variété d'acteurs, tant au niveau national qu'au niveau local, chacun jouant un rôle déterminant dans le succès de cette initiative.

À l'échelle nationale, les principaux acteurs impliqués sont la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) et deux de ses directions clés : la Direction des Systèmes d'Information (DSI) et la Direction Nationale Retraite (DNR). La CNAV, par l'intermédiaire de ces directions, assure la coordination globale du projet, garantissant que les directives nationales sont respectées et que les systèmes d'information sont adaptés aux besoins du terrain. La DSI a la charge de la mise en œuvre technique, tandis que la Direction Nationale Retraite veille à l'alignement des procédures métier au sein des Caisses d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (Carsat), des Caisses Générales de Sécurité Sociale (CGSS), et de la Caisse de Sécurité Sociale (CSS).

Au niveau local, la Carsat Rhône-Alpes occupe une position particulière en tant que cellule de pilotage de la base de ressources nationale Allodoc. Cette cellule est composée d'un responsable et de quatre chargés de pilotage, qui assurent la gestion des flux téléphoniques du prestataire ainsi que l'injection des contenus dans Allodoc. L'une des missions cruciales de cette cellule consiste à coordonner avec le prestataire la prise en charge des appels selon les prévisions des caisses, qui sont établies à quatre mois. En fonction des besoins du réseau, la cellule discute avec le prestataire pour s'assurer que les volumes d'appels prévus sont respectés. Le prestataire peut également proposer un taux d'appels pris, permettant à la cellule de piloter efficacement son activité.

Les modifications apportées à Allodoc sont effectuées par les chargés de pilotage de cette cellule. Créée en 2018, Allodoc a été mise en place pour harmoniser les processus avec l'arrivée du prestataire, remplaçant ainsi l'ancienne base réglementaire Campus, qui était plus complexe à utiliser pour les téléconseillers (TC). Allodoc a permis de simplifier et d'unifier les processus, bien que certaines consignes régionales spécifiques persistent.

Les téléconseillers, en nombre total de 49 (dont 6 experts) ainsi qu'environ 6 agents en CDD, constituent le cœur opérationnel du système au sein de la Carsat Rhône-Alpes. Ils sont responsables du traitement des demandes de niveau 1 des usagers, offrant une polyvalence dans la gestion des appels, des mails, et des rendez-vous de premier niveau. Leur travail est rendu particulièrement complexe par la nature mouvante et cumulative de la législation, qui évolue en fonction des réformes successives. Les téléconseillers deviennent pleinement opérationnels après une période de six mois incluant formation et tutorat, et leur rôle se diversifie continuellement pour répondre à une large gamme de demandes.

2.1.2. Le processus métier

Le processus de gestion des appels par les téléconseillers suit un schéma structuré visant à assurer l'efficacité et la qualité du service. Lorsqu'un assuré appelle, l'appel est d'abord pris en charge par le Système de Réponse Vocale Interactive (SVI), qui permet de sélectionner un motif d'appel. Ensuite, le téléconseiller prend en charge l'appel, le sécurise en vérifiant l'identité de l'assuré, puis écoute et qualifie la demande en se référant à la législation en vigueur. Si nécessaire, l'appel peut être mis en attente pour permettre la recherche d'informations complémentaires dans Allodoc ou d'autres bases de données. Une fois la réponse trouvée, elle est communiquée à l'assuré, et l'appel est tracé dans le système de Gestion de la Relation Client (GRC).

Les performances de ce processus sont évaluées à l'aide d'indicateurs clés tels que le taux de décroché, la qualité des réponses (avec un objectif de 85 %), et la Durée Moyenne de Traitement (DMT), qui reste un point d'attention pour assurer l'efficacité du service.

2.1.3. Les applicatifs métier

Les téléconseillers de la Carsat Rhône-Alpes s'appuient sur plusieurs outils informatiques pour accomplir leur mission :

- **Allodoc** : Cette base de ressources inclut la législation et les procédures, régulièrement mises à jour par la cellule de pilotage pour l'ensemble des caisses et le prestataire. Allodoc constitue la principale référence pour les téléconseillers dans la recherche d'informations juridiques et de procédures.
- **Les essentiels** : Cette base d'information régionale regroupe les spécificités de traitements locaux, comme les critères d'âge pour la régularisation des carrières. Elle complète Allodoc en offrant des directives spécifiques à la région Rhône-Alpes.
- **Gestion de la Relation Client (GRC)** : Cet outil permet de tenir à jour le dossier de l'assuré, en enregistrant ses contacts, ses coordonnées, et en servant de liaison entre les agents pour assurer la continuité du suivi client.
- **Bureau métier** : Ce système fournit une vue d'ensemble du dossier de l'assuré, incluant des informations clés sur sa carrière, ses droits, et ses interactions passées avec la caisse.
- **Autres applicatifs** : En fonction des besoins spécifiques de chaque usager, les téléconseillers peuvent également utiliser des outils, comme PAIR pour consulter des certificats d'existence, ou d'autres applicatifs spécifiques à certaines démarches.

2.2. Diagnostic de l'existant

2.2.1. Les avantages de l'existant

Le système actuel de la Carsat Rhône-Alpes présente plusieurs avantages significatifs qui ont permis d'atteindre les objectifs opérationnels fixés.

Tout d'abord, la base Allodoc est une ressource structurée, complète, et harmonisée entre les différentes caisses. Cette base centralise les informations nécessaires pour les téléconseillers, incluant la législation en vigueur et les procédures applicables, ce qui assure une certaine uniformité dans les réponses apportées aux usagers. La mise à jour centralisée d'Allodoc garantit que les informations restent cohérentes et à jour pour tous les utilisateurs, ce qui est essentiel pour maintenir la qualité des services.

En termes de performance, le fonctionnement actuel du système s'est révélé opérationnel, permettant à la Carsat Rhône-Alpes de répondre efficacement aux demandes des usagers et d'atteindre les objectifs de qualité et de performance définis. Cela témoigne de la robustesse du cadre en place et de sa capacité à soutenir les activités quotidiennes des téléconseillers malgré les défis rencontrés.

2.2.2. Les limites de l'existant

Malgré ces avantages, le système présente plusieurs limites qui peuvent freiner son efficacité, surtout dans un contexte de changements rapides et de pressions accrues.

L'un des principaux défis est le temps de montée en compétence des téléconseillers, qui est d'environ six mois. Cette durée, nécessaire pour former les agents à maîtriser les outils et la législation complexe, peut devenir problématique en cas de turn-over important, comme cela a été le cas en 2023 avec un renouvellement de 70% de la plateforme. Un tel turn-over peut affecter la continuité du service et réduire temporairement la performance globale de l'équipe.

Concernant Allodoc, bien que la base soit complète, elle présente des informations denses et complexes, qui sont souvent perçues comme statiques. Cela nécessite une réactivité accrue dans la mise à jour des informations pour rester pertinent. De plus, l'absence de structuration de la recherche en entonnoir (commençant par un questionnement pour aboutir aux procédures applicables et aux points de législation pertinents) limite l'efficacité de la recherche d'informations par les téléconseillers. L'ergonomie de la base, jugée peu attractive, et son manque d'intuitivité nécessitent des connaissances préalables importantes sur la législation et sur la structuration des bases de ressources, rendant l'outil difficile à utiliser pour les agents moins expérimentés.

Une autre limite est la distinction entre les procédures et la législation, qui sont séparées en deux onglets distincts sans lien direct. Cela complique encore davantage le

travail des téléconseillers, qui doivent non seulement comprendre ces informations et les articuler, mais aussi les traduire en un langage accessible pour les usagers. Cette nécessité de faire le lien entre le langage technique et le langage courant ajoute une couche supplémentaire de complexité.

Enfin, la dispersion des informations sur différentes bases de ressources entraîne une multiplication des gestes métiers, ce qui est source de perte de temps et d'accroissement de la charge mentale pour les téléconseillers. La confrontation entre les consignes nationales et locales, notamment à travers les "Essentiels", complexifie également davantage le processus de réponse, pouvant parfois créer des incohérences ou des difficultés dans l'application des directives.

2.2.3. Les risques de l'existant

Les limites identifiées dans le système actuel présentent plusieurs risques qui pourraient affecter la qualité du service fourni par la Carsat Rhône-Alpes.

Le premier risque est celui de fournir des réponses erronées ou incomplètes, surtout si les bases de ressources ne sont pas mises à jour de manière réactive. La complexité de la recherche dans Allodoc pourrait également conduire à une non-consultation des bases par les téléconseillers, ce qui compromettrait la qualité des réponses et pourrait diminuer la confiance des usagers, augmentant ainsi le risque de répétitions des appels.

En conséquence, il y a un risque potentiel de baisse des indicateurs de performance, notamment du taux de décroché, ce qui pourrait impacter négativement la perception de la qualité du service.

De plus, la dégradation de la Qualité de Vie au Travail (QVCT) est un risque non négligeable, notamment en raison de la nature répétitive des tâches, des outils peu ergonomiques, et du stress associé. Cette situation pourrait rendre plus difficile la fidélisation des employés et le recrutement de nouveaux talents, surtout dans un marché de l'emploi de plus en plus concurrentiel, marqué par l'évolution rapide des technologies et une augmentation du turn-over.

Enfin, une montée en compétence insuffisante du prestataire pourrait entraîner une disparité dans la qualité des réponses fournies, créant une différence notable entre les informations internes à la Carsat et celles délivrées par le prestataire externe. Cela pourrait nuire à l'uniformité du service et compromettre la satisfaction des usagers.

2.3. L'opportunité de l'IA

L'intégration de l'intelligence artificielle (IA) au sein de la Carsat Rhône-Alpes représente une opportunité majeure pour renforcer la performance et l'efficacité des services, tout en poursuivant la dynamique d'innovation déjà bien ancrée au sein de l'organisation.

2.3.1. Innovation continue

La Carsat Rhône-Alpes s'inscrit depuis plusieurs années dans une démarche d'innovation continue, visant à améliorer les processus internes et à optimiser le service rendu aux usagers. L'intégration de l'IA dans les métiers de la relation client s'inscrit parfaitement dans cette logique, en apportant des outils technologiques capables de transformer en profondeur les méthodes de travail et les interactions avec les assurés. Cette démarche d'innovation est soutenue par une volonté constante d'explorer de nouvelles solutions pour répondre aux défis croissants du secteur de la retraite et de la sécurité sociale.

2.3.2. Adhésion managériale

L'un des facteurs clés de réussite pour l'intégration de l'IA est l'implication de la ligne managériale. Au sein de la Carsat Rhône-Alpes, les managers sont non seulement intégrés dans le projet, mais ils sont également réceptifs à l'idée d'introduire l'IA dans le métier de téléconseiller. Cette adhésion est essentielle car elle facilite la mise en place des changements nécessaires, en assurant un soutien actif aux équipes et en veillant à ce que l'IA soit perçue comme un outil d'amélioration plutôt qu'une menace. Le soutien de la ligne managériale garantit également que les objectifs stratégiques de l'IA sont alignés avec les priorités organisationnelles, maximisant ainsi l'impact de la technologie sur les performances globales.

2.3.3. Diversification des activités des téléconseillers

L'intégration de l'IA offre également l'opportunité de poursuivre et d'approfondir la démarche de diversification des activités des téléconseillers. Grâce aux capacités analytiques et à l'automatisation que permet l'IA, les téléconseillers pourront se concentrer davantage sur des tâches à plus forte valeur ajoutée, comme l'accompagnement personnalisé des usagers, la gestion proactive des dossiers, et la coordination avec les partenaires. Cela leur permettrait de sortir d'une logique purement réactive pour adopter une approche plus proactive et orientée vers l'utilisateur.

2.3.4. Amélioration de l'accompagnement client

Les gains de performance attendus grâce à l'utilisation de l'IA pourraient transformer l'accompagnement client. L'IA permettrait une gestion à 360° des dossiers, en offrant une vue d'ensemble complète des interactions de l'assuré avec la Carsat, facilitant ainsi une orientation proactive vers les services et partenaires les plus pertinents. Cette approche d'"aller vers" l'assuré, au lieu d'attendre qu'il formule des demandes, serait renforcée, permettant de mieux répondre aux besoins des usagers tout en optimisant l'efficacité des opérations. L'IA pourrait également aider à identifier les besoins non exprimés des assurés, proposant ainsi des services complémentaires ou des interventions préventives qui contribueraient à améliorer leur satisfaction.

3. Le système du futur

3.1. Principe de la solution

La solution proposée vise à simplifier l'activité des téléconseillers de la Carsat Rhône-Alpes en facilitant la recherche d'informations dans la législation et les procédures grâce à l'utilisation d'une intelligence artificielle conversationnelle générative.

Actuellement, la recherche d'informations se fait avec l'outil métier Allodoc, dont l'ergonomie complexe ne répond plus aux impératifs de rapidité et de qualité de la réponse téléphonique à apporter aux assurés de la Carsat Rhône-Alpes.

Conçue pour comprendre et interpréter le langage naturel, l'IA permet aux téléconseillers de retrouver rapidement une information dans une base documentaire en formulant des requêtes de manière intuitive. Il s'agit de poser des questions à l'IA dans le langage courant employé par les assurés sous la forme de mots clés, d'expressions ou de phrases. L'objectif est de rendre l'accès à l'information plus rapide et fluide, en réduisant pour les téléconseillers le temps nécessaire pour trouver des réponses pertinentes.

Pour être interprétée et rendue accessible, l'information relative à la législation et aux procédures doit être intégrée directement dans l'IA sous la forme d'éléments textuels. Des instructions doivent également être données à l'IA pour lui préciser la manière de formuler ses réponses.

La base de connaissances de l'IA est alimentée par des experts en législation de la Carsat Rhône-Alpes qui veillent à ce que le contenu soit constamment mis à jour en fonction de la législation en vigueur et des procédures spécifiques à la Carsat. Ces experts ont également la charge de faire évoluer les instructions données à l'IA pour rendre les réponses les plus pertinentes possibles.

L'IA prend en compte également des données contextuelles lors de l'interaction avec les téléconseillers, ce qui permet de fournir des réponses plus ciblées. Toutefois, pour assurer la confidentialité et la sécurité des informations, l'IA ne traite pas de données personnelles. Cela assure aux téléconseillers d'obtenir des réponses précises sans risque de stockage et de divulgation d'informations sensibles, garantissant ainsi un équilibre entre efficacité et protection des données.

Enfin, il est important de noter que l'IA fonctionne de manière autonome, sans être intégrée aux autres applications métiers de la Carsat, telles que la Gestion de la Relation Client (GRC), le Bureau Métier, Les essentiels ou Allodoc. L'outil est conçu pour être un support efficace, permettant aux téléconseillers de bénéficier d'une aide ponctuelle et précise sans interférer avec les systèmes existants. Cette indépendance technique assure une mise en œuvre plus simple et une utilisation sécurisée, tout en respectant les contraintes opérationnelles et réglementaires de la Carsat.

3.2. Une IA pour faciliter la recherche dans Allodoc

La mise en place de l'IA implique d'intégrer le contenu (les éléments législatifs et procédurale) dans l'IA. Il faut ensuite paramétrer l'IA afin de lui indiquer comment exploiter ce contenu et comment interagir avec le téléconseiller. À partir de cela, le téléconseiller peut utiliser l'IA.

3.2.1. Fonctions assurées par l'IA

Le nouveau système proposé pour aider les téléconseillers de la Carsat Rhône-Alpes est conçu pour offrir une série de fonctionnalités visant à améliorer la qualité du service et l'efficacité des échanges avec les assurés.

Tout d'abord, l'IA est capable d'interpréter l'intégralité du contenu législatif et procédural présent dans Allodoc. Cela signifie qu'elle peut non seulement extraire les informations pertinentes, mais aussi les restituer dans un langage compréhensible par l'assuré, tout en les adaptant à sa situation spécifique.

Le système est également conçu pour permettre une discussion instantanée, offrant ainsi une réactivité accrue dans les échanges. L'IA dispose d'une compréhension linguistique avancée, capable de prendre en compte les fautes d'orthographe, les sigles, le langage spécifique au métier, ainsi que le langage courant. Elle est également en mesure de comprendre les prompts rédigés sous forme de mots clés, ce qui simplifie l'interaction pour le téléconseiller et assure une recherche d'informations intuitive et rapide.

Le système se focalise sur la fourniture de réponses exactes, pertinentes et exhaustives. Chaque réponse est adaptée au langage de l'assuré, garantissant ainsi une communication claire et efficace. L'IA assiste le téléconseiller en affinant sa question et en attirant son attention sur des éléments connexes à la thématique abordée. Elle peut ainsi proposer des questions supplémentaires à poser à l'assuré pour s'assurer que tous les aspects importants ont été couverts.

L'un des objectifs du système est de permettre la lutte contre le non-recours et de favoriser l'aller-vers en proposant des offres de service complémentaires liées à la situation de l'assuré, qu'il s'agisse de mesures de prévention ou d'aides supplémentaires. Cette fonctionnalité proactive vise à améliorer l'accompagnement des assurés afin qu'ils bénéficient pleinement de tous leurs droits.

Pour garantir la confidentialité des échanges, le système intègre un paramétrage spécifique, qui dissuade l'injection de données personnelles. Ce paramètre reformule la question du téléconseiller pour s'assurer qu'aucune donnée personnelle n'est incluse, tout en maintenant la pertinence de la recherche. En complément de cette fonctionnalité, une sensibilisation des téléconseillers est prévue pour les aider à mieux comprendre les enjeux de la confidentialité des données et à utiliser le système de manière appropriée.

Ainsi, ce nouveau système est conçu pour améliorer la qualité des interactions entre les téléconseillers et les assurés, tout en renforçant la protection des données et en offrant un accompagnement personnalisé et complet.

3.2.2. Intégration du contenu ressource

Les éléments ressources sont présents sur Allodoc. Il s'agit d'extraire les éléments. Un travail de traitement des informations est nécessaire notamment pour expliciter certains sigles, décrire les schémas, etc. Une relecture humaine reste nécessaire pour valider la pertinence du contenu.

3.2.3. Paramétrage des instructions données à l'IA

Les instructions permettent d'affiner le comportement de l'IA. Ces instructions sont données à l'IA en langage naturel. Voici une liste (à affiner) d'instructions à donner à l'IA :

- Tu es un programme informatique d'assistance aux téléconseillers de la Carsat en France.
- Tu reçois en entrée la transcription de l'entretien entre l'utilisateur et le téléconseiller, ou bien des questions que te pose le téléconseiller.
- Tu utilises ces éléments pour comprendre la demande de l'utilisateur.
- Tu cherches systématiquement dans les documents fournis pour apporter une réponse. Tu te sers uniquement des informations contenues dans les documents fournis pour apporter des réponses précises au téléconseiller. Tu n'utilises pas les connaissances contenues dans tes connaissances générales.
- Tu proposes au téléconseiller une synthèse de la documentation correspondante afin de l'aider à répondre de la façon la plus claire, la plus exacte, la plus efficace possible.
- Tu es exhaustif sur les informations demandées.
- Tu suggères quand c'est nécessaire des questions supplémentaires à poser à l'utilisateur afin de connaître la législation ou la procédure qui lui est applicable.
- Si le téléconseiller te donne des données personnelles sur l'assuré (nom, prénom, coordonnées, numéro de sécurité sociale), tu lui rappelles que c'est interdit et que tu n'as pas besoin de ces données pour apporter une réponse.

3.2.4. Utilisation en situation d'appels

Le téléconseiller peut interagir avec l'outil (IA) pour obtenir les informations qu'il cherche. À chaque nouvel appel, une conversation commence avec l'IA. Celle-ci propose des thématiques et active une zone de saisie permettant aux téléconseillers de donner ses instructions (appelé prompt).

Le prompt peut avoir diverses formes :

- Des questions correctement formulées :
 - « Quelles sont les conditions pour bénéficier de la retraite progressive ? »
 - « Quelle est la procédure pour demander une pension de réversion ? »
- En langage court :
 - « Avantage RACL »
 - « Retraite progressive si né en 1964 »
- De manière approximative
 - « Deux épouses, impact sur PR »

Voici une illustration d'interaction possible après avoir demandé à l'outil de faire des réponses très courtes :



ChatDoc

Par Guillaume Bohic 

Je suis le prototype de l'IA au service des téléconseillers de la Carsat.

Quelles sont les conditions d'éligibilité à la pension de réversion ?



Les conditions d'éligibilité à la pension de réversion sont les suivantes :

1. **Conditions de mariage :**
 - Le bénéficiaire doit avoir été marié avec la personne décédée. Le concubinage ou le PACS ne permet pas de bénéficier de la pension de réversion.
2. **Durée du mariage :**
 - La durée minimale du mariage peut être exigée selon certains régimes. Cependant, cette condition n'est pas requise pour le régime général.
3. **Âge du bénéficiaire :**
 - En principe, le bénéficiaire doit être âgé d'au moins 55 ans pour prétendre à la pension de réversion. Toutefois, des exceptions peuvent exister selon les régimes et situations particulières.
4. **Ressources :**

3.3. La reconnaissance vocale pour une assistance pro-active

L'utilisation de l'IA comme support aux téléconseillers lors du traitement de leurs appels peut évoluer vers un fonctionnement pro-actif pour rendre la réponse aux assurés encore plus rapide et qualitative.

3.3.1. La commande vocale

Il s'agit de remplacer la saisie au clavier des commandes (prompt) par une commande vocale. Ainsi le téléconseiller peut dicter ses instructions à l'IA. Cela implique qu'il mettra en pause sa conversation avec l'assuré afin de ne pas mélanger ce qu'il dit à l'assuré et ce qu'il dit à l'IA.

Cela soulève la question du micro, car les Carsat utilise un casque micro connecté au téléphone. Des dispositifs matériels permettent de connecter le casque/micro à la fois au téléphone et au PC avec un bouton qui permet de passer de l'un à l'autre. Ce système permettra à l'assuré de basculer facilement entre sa conversation avec l'IA et celle avec l'assuré. À noter que lorsque les téléphones seront remplacés par des logiciels intégrés au PC, la bascule de l'un à l'autre sera plus simple.

3.3.2. L'écoute active

Il s'agit de passer d'une fonction de recherche réalisée par le téléconseiller à un système de reconnaissance vocale capable de capter l'échange entre le téléconseiller et l'assuré. Le système pourrait ainsi traduire automatiquement les demandes exprimées oralement par l'assuré en prompts textuels que l'IA pourrait traiter. Cela faciliterait encore davantage l'interaction entre le téléconseiller et l'IA, rendant le processus de recherche d'information plus fluide et intuitif, tout en permettant de répondre rapidement et de manière précise aux besoins des assurés.

La reconnaissance vocale sera couplée au Serveur Vocal Interactif (SVI). Cela permettra à l'assuré de formuler sa demande en langage naturel dès le premier contact, avant même d'être mis en relation avec un téléconseiller. L'IA préparera une réponse préliminaire en fonction de la demande, facilitant ainsi le travail du téléconseiller dès la prise d'appel et réduisant le temps nécessaire pour traiter les demandes courantes.

L'intégration avec l'outil de Gestion de la Relation Client (GRC) est également possible pour enrichir les réponses proposées par l'IA. Cette intégration permettrait de récupérer des données contextuelles pertinentes, telles que l'année de naissance de l'assuré, afin de fournir des réponses encore plus ciblées et adaptées à la situation personnelle de chaque assuré. L'accès à ces informations contextuelles permettrait d'améliorer la précision des réponses et de personnaliser l'accompagnement offert par le téléconseiller. Ces éléments ne devront toutefois pas contenir de données personnelles permettant d'identifier l'assuré (NIR, nom, données de contact, etc.).

Finalement, la reconnaissance vocale réduira la saisie de prompt par le téléconseiller et suggérera des options de manière pro-active.

3.4. Utilisateurs cibles

3.4.1. Téléconseiller

Le téléconseiller est l'utilisateur principal de la solution IA. Il utilise l'outil en temps réel pour répondre aux questions des assurés de manière rapide et précise. Grâce à l'IA, il peut accéder à des informations pertinentes issues de la base de données, facilitant ainsi son travail quotidien tout en améliorant la qualité des réponses fournies.

3.4.2. Superviseur

Le superviseur joue un rôle crucial dans l'amélioration continue du système. Il est chargé d'identifier les ajustements nécessaires pour renforcer la qualité des réponses générées par l'IA. En analysant un échantillon de réponses apportées par l'IA, le superviseur vérifie la conformité des réponses, l'absence de biais, et s'assure que celles-ci respectent les standards de qualité définis au niveau national, en continuité avec les pratiques d'écoute qualité déjà en place.

3.4.3. Manager

Le manager se concentre sur le suivi des indicateurs d'usage du système IA. Il analyse l'efficacité et l'adoption de l'outil par les téléconseillers, identifiant ainsi les tendances et les domaines nécessitant des améliorations ou des ajustements. Son rôle est crucial pour garantir que l'outil IA soit utilisé de manière optimale et qu'il apporte une réelle valeur ajoutée au service client.

3.4.4. Expert

L'expert en législation et procédures est responsable de l'alimentation de la base de connaissances de l'IA. Il s'assure que le contenu est à jour, conforme à la législation en vigueur et pertinent pour les téléconseillers. Son travail est essentiel pour garantir que l'IA dispose des informations nécessaires pour fournir des réponses exactes et adaptées aux assurés.

4. La mise en œuvre du projet

4.1. Acteurs du projet

4.1.1. Les utilisateurs cibles

Les utilisateurs finaux de la solution seront parties prenantes du projet de sa phase de conception aux tests de validation métiers. Cela permettra de rendre la solution plus pertinente et adaptée aux besoins de ces utilisateurs.

4.1.2. DPO et RSSI

Le DPO (Délégué à la Protection des Données) et le RSSI (Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information) sont responsables de la conformité du système aux réglementations en matière de protection des données et de sécurité informatique. Le DPO veille à ce que le traitement des données personnelles respecte les exigences légales, tandis que le RSSI s'assure que le système est protégé contre les menaces de sécurité.

4.1.3. Équipe informatique

L'équipe informatique joue un rôle de support technique, en assurant le bon fonctionnement du système IA. Elle est responsable de la conception et de l'intégration technique, de la maintenance et des mises à jour du système, ainsi que de la résolution des éventuels problèmes techniques rencontrés par les utilisateurs.

4.1.4. Appui métier formateur

Les formateurs jouent un rôle clé dans l'accompagnement des utilisateurs du système IA. Ils sont responsables de la formation des téléconseillers, superviseurs et autres utilisateurs, afin de s'assurer qu'ils maîtrisent pleinement l'outil et peuvent l'utiliser efficacement dans leur travail quotidien.

4.1.5. Communication

L'équipe de communication est chargée de la diffusion de l'information concernant le système IA, tant en interne qu'en externe. Elle veille à ce que les utilisateurs soient informés des fonctionnalités, des mises à jour et des bonnes pratiques liées à l'utilisation de l'IA. Elle contribue également à la sensibilisation sur les bénéfices du système pour améliorer l'adhésion et l'engagement des utilisateurs.

4.2. Contraintes

4.2.1. Protection des données personnelles

L'un des aspects fondamentaux concernant la sécurité de la solution IA est le respect strict du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Il est impératif que la base de connaissances utilisée par l'IA ne contienne aucune donnée

personnelle. De plus, cette base de connaissances ne doit en aucun cas pouvoir être enrichie par des informations personnelles au cours de son utilisation, garantissant ainsi que les données sensibles des assurés ne sont jamais stockées ou manipulées par l'IA.

Une question importante à considérer est celle de l'information de l'assuré. Il faudra déterminer s'il est nécessaire de le notifier de l'utilisation de cette IA, notamment en ce qui concerne la gestion de ses données et les mesures de protection en place.

En ce qui concerne la reconnaissance vocale, il est crucial de s'assurer que le système ne procède à aucun enregistrement des conversations. Cette fonctionnalité doit être strictement limitée à la transcription en temps réel sans conserver de traces, afin de protéger la confidentialité des échanges entre le téléconseiller et l'assuré.

L'utilisation de la solution devra également être encadrée par une formation spécifique des téléconseillers et une supervision adéquate pour éviter toute injection involontaire de données personnelles dans le système. Le risque de partage accidentel de données personnelles constitue une menace majeure, en particulier si le système est hébergé dans un cloud externe.

4.2.2. Sécurité de l'information

La sécurité de l'information dans le cadre de l'implémentation de cette solution IA inclut plusieurs aspects essentiels. La confidentialité des données couvertes par le secret professionnel doit être garantie par l'application de la classification interne des données et des documents. L'intégrité des données doit être maintenue à tout moment, assurant que les informations ne sont ni altérées ni corrompues. La gestion des habilitations sera cruciale pour garantir que seuls les utilisateurs autorisés aient accès aux différentes fonctionnalités du système et aux données sensibles.

La disponibilité et la continuité de service sont également des préoccupations majeures. Le système doit être opérationnel sur les horaires d'ouverture des PFS (en tenant compte des CGSS et CSS en horaire décalé), avec des solutions de secours en place pour éviter toute interruption qui pourrait nuire au service offert aux assurés.

4.2.3. Choix du type d'hébergement

Le choix du type d'hébergement pour la solution IA est une décision stratégique qui doit prendre en compte les avantages et inconvénients des différentes options. Un hébergement local peut offrir un contrôle accru sur les données et une sécurité renforcée, mais il peut aussi entraîner des coûts élevés et une complexité de gestion accrue. D'un autre côté, une solution en mode SaaS (Software as a Service) pourrait offrir une plus grande flexibilité et des mises à jour régulières, mais elle pose des défis en matière de sécurité et de conformité, notamment en raison du risque lié à l'hébergement dans un cloud externe. Ce choix devra être guidé par une analyse rigoureuse des besoins spécifiques de la Carsat en termes de sécurité, de gestion des données et de continuité de service.

La solution de reconnaissance vocale étant particulièrement sensible, il est préconisé de recourir à un hébergement local pour celle-ci.

Enfin, la mise en place technique du système devra être soigneusement planifiée pour répondre à ces besoins de sécurité, que l'hébergement soit local ou en mode SaaS, en s'assurant que toutes les mesures de protection nécessaires sont en place pour prévenir les risques identifiés.

4.3. Critères de réussite

Pour évaluer le succès de la mise en œuvre de la solution IA au sein de la Carsat Rhône-Alpes, plusieurs critères clés seront utilisés.

L'un des principaux critères est l'amélioration de la Durée Moyenne de Traitement (DMT) des appels. Il est crucial que cette amélioration se fasse sans compromettre la qualité des interactions, qui sera mesurée à l'aide des évaluations des téléconseillers et des indicateurs tels que le taux de décroché et le taux de réitération des appels. Cela permettra de s'assurer que l'efficacité accrue n'entraîne pas une baisse de la qualité du service rendu aux assurés.

Un autre critère essentiel est l'adhésion, l'appropriation et la satisfaction des téléconseillers vis-à-vis de la nouvelle solution. L'objectif est que les téléconseillers adoptent l'outil avec enthousiasme et le considèrent comme un atout dans leur travail quotidien, ce qui sera mesuré par des enquêtes de satisfaction et des retours qualitatifs.

La satisfaction des usagers, c'est-à-dire des assurés, sera également un indicateur important de réussite. Il sera nécessaire de comparer les niveaux de satisfaction actuels à ceux obtenus après l'implémentation de l'IA, afin de déterminer si l'outil contribue à améliorer l'expérience utilisateur.

Le taux d'utilisation de l'IA par les téléconseillers et les retours d'expérience seront également surveillés de près. Un taux d'utilisation élevé, associé à des retours d'expérience positifs, indiquera que l'outil est perçu comme utile et efficace par les utilisateurs.

La réduction de la durée de formation des téléconseillers constitue un autre critère de réussite. Si l'IA permet de simplifier et d'accélérer le processus de formation, cela se traduira par une réduction des ressources nécessaires pour former les nouveaux employés, tout en augmentant leur efficacité dès le début de leur prise de poste.

Enfin, la réduction du taux de turn-over parmi les téléconseillers sera un indicateur clé. Si la solution IA contribue à améliorer les conditions de travail, à réduire le stress et à augmenter la satisfaction au travail, cela devrait se refléter dans une baisse du nombre de départs volontaires, stabilisant ainsi les équipes et renforçant la continuité du service.

4.4. Conduite du changement

La mise en œuvre de la solution IA au sein de la Carsat Rhône-Alpes nécessite une stratégie de conduite du changement bien organisée pour assurer son succès et son acceptabilité par l'ensemble des acteurs concernés.

4.4.1. Plan de communication

Un plan de communication sera établi pour informer tous les acteurs concernés des objectifs, des avantages et des étapes de la mise en œuvre du système IA. Ce plan devra être clair, transparent et adapté à chaque groupe d'acteurs (téléconseillers, superviseurs, managers, etc.), afin de garantir une compréhension commune des enjeux et des bénéfices attendus.

4.4.2. Implication des téléconseillers et IRP

Les téléconseillers seront impliqués dès le début du processus de mise en place du système. Leur retour d'expérience et leur implication active seront déterminants pour favoriser l'acceptabilité de l'outil et assurer qu'il répond aux besoins réels des utilisateurs sur le terrain.

Il sera aussi essentiel d'intégrer les instances de représentation du personnel (IRP) dans le processus de mise en place de la solution IA. Leur participation active contribuera à garantir que les préoccupations des employés sont prises en compte et à faciliter l'acceptabilité du projet.

4.4.3. Expérimentation et évaluation

Avant une mise en œuvre à grande échelle, une phase d'expérimentation sera conduite dans un périmètre restreint, au sein d'une Carsat spécifique. Cette expérimentation permettra de tester la solution dans un environnement contrôlé, d'identifier d'éventuels ajustements à apporter, et d'évaluer l'atteinte des critères de réussite définis. Les résultats de cette phase pilote seront cruciaux pour orienter la suite du déploiement.

4.4.4. Déploiement progressif

En fonction des résultats de l'expérimentation, la généralisation de la solution se fera progressivement, d'abord au sein de la Carsat Rhône-Alpes, puis dans d'autres Carsat à l'échelle nationale. Cette approche graduelle permettra de gérer le changement de manière contrôlée, en intégrant les leçons apprises à chaque étape.

4.4.5. Accompagnement RH et formation

L'accompagnement des Ressources Humaines (RH) dans le cadre de l'intégration de l'IA au sein de la Carsat Rhône-Alpes revêt une importance stratégique pour assurer une transition fluide et réussie vers ces nouvelles technologies. La formation régulière des utilisateurs est un pilier essentiel de cet accompagnement, notamment en ce qui

concerne l'utilisation efficace des prompts et la compréhension générale des mécanismes de l'IA. Il s'agit d'aller au-delà d'une simple familiarisation avec les outils, en développant ce que l'on pourrait appeler une véritable "ingénierie des prompts". Les téléconseillers doivent être formés pour optimiser leurs interactions avec l'IA, en apprenant à poser les bonnes questions et à interpréter les réponses de manière critique. En parallèle, il est crucial de conserver les expertises métier existantes et de cultiver un esprit critique qui permettra de challenger les propositions de l'IA, garantissant ainsi que les décisions restent éclairées et conformes aux standards de qualité et de conformité.

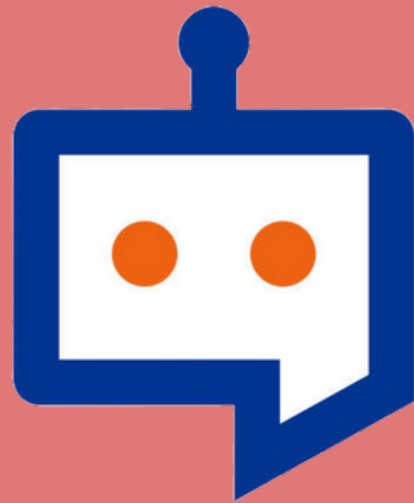
Dans ce contexte, le schéma directeur des RH de la CNAV joue un rôle central. Il a été conçu pour répondre aux défis posés par l'intégration croissante de la technologie dans les processus métiers, tout en cherchant à maintenir un équilibre avec l'humain. Ce schéma directeur reconnaît les inquiétudes légitimes que peuvent susciter ces évolutions, notamment en ce qui concerne l'avenir des emplois. Les téléconseillers, superviseurs, et experts en législation voient leurs métiers évoluer, ce qui nécessite une réflexion approfondie sur l'adaptation de leurs compétences et sur la manière dont leurs rôles se transforment dans un environnement de plus en plus automatisé.

L'accompagnement RH doit donc non seulement se concentrer sur l'adaptation des outils et des méthodes, mais aussi sur un soutien psychologique et organisationnel. Il est essentiel de désacraliser l'IA, en la présentant non pas comme une menace, mais comme un outil complémentaire qui, bien utilisé, peut enrichir le travail des collaborateurs. Cette démarche passe par une sensibilisation accrue des équipes aux impacts réels de l'IA sur leurs activités quotidiennes, en identifiant clairement les cas d'usage et en discutant ouvertement des implications RH. Maintenir l'employabilité des collaborateurs est un autre défi majeur : il s'agit de les doter des compétences nécessaires pour rester compétitifs sur un marché du travail en évolution rapide.

Enfin, il est primordial d'envisager l'évolution des métiers au sein de la Carsat. Les rôles traditionnels de téléconseillers, superviseurs, et experts en législation sont appelés à se transformer, et il est nécessaire d'accompagner ces métiers et les individus qui les occupent dans cette mutation. Cela implique de repenser les parcours de carrière, de redéfinir les compétences clés et de mettre en place des programmes de formation continue adaptés. L'objectif est de permettre à chaque collaborateur de trouver sa place dans cet environnement de travail hybride où l'humain et la technologie doivent coexister harmonieusement.

En conclusion, l'accompagnement RH dans le cadre de l'intégration de l'IA est un processus complexe qui nécessite une approche à la fois technique et humaine. Il s'agit de former, d'informer, mais aussi de rassurer et de valoriser les compétences humaines, tout en préparant les équipes à s'adapter aux changements inévitables que cette révolution technologique entraîne.

ChatDoc



[Testez ChatDoc](#)