



CAS CLIENT



Comment les chatbots de l'AFD contribuent-ils à améliorer le quotidien de ses collaborateurs et sa marque employeur ?

L'agence Française de Développement a mis en place deux robots conversationnels, un bot RH pour assister ses collaborateurs au quotidien, et un bot recrutement pour venir en aide aux candidats externes.





CAS CLIENT



Agence Française de Développement

L'Agence Française de Développement est une **institution financière publique** qui met en œuvre la politique de développement de la France, **agit pour combattre la pauvreté** et **favorise le développement durable**.

En quelques chiffres :

- **3 000 collaborateurs** répartis dans le monde
- **85 agences**
- **17 directions dans 115 pays et Outre-Mer Française**



CAS CLIENT



Histoire du projet

« *Nous avons constaté que le département RH était souvent **sollicité par les collaborateurs sur les mêmes questions récurrentes** et apportaient de fait les mêmes réponses. Nous voulions donc proposer un outil pour répondre aux questions simples et récurrentes afin que mes collègues puissent se **focaliser sur les cas particuliers.*** »

Meng-Han Chiang, responsable de la cellule Transformation Digitale RH de l'AFD

Dès 2018, le département RH de l'AFD voulait proposer un outil offrant un **support 24h/24 et 7 jours/7** pour **répondre aux questions des candidats** lors des recrutements, mais également aux **collaborateurs des 85 agences**, opérant sur **des horaires très différents**. Après avoir testé différents outils, l'AFD a conclu que le chatbot répondait le plus à leur besoin.





CAS CLIENT

Problématiques

- Apporter une **réponse immédiate** et rapide aux collaborateurs
- **Réduire** le nombre de **sollicitations récurrentes** auprès du service RH pour se focaliser sur les cas particuliers
- Renseigner les candidats et **faciliter leurs candidatures**



Solutions Dydu

- Un **chatbot externe recrutement** à destination des candidats, disponible sur le site carrière de l'AFD
- Un **chatbot interne RH** à destination des collaborateurs, disponible dans les outils SIRH gestion de carrière et formation



CAS CLIENT



« Nous avons choisi Dydu car **c'était la solution qui proposait les fonctionnalités les plus poussées**. Notamment les statistiques, l'anonymat des conversations et la possibilité de créer des arbres de décision.

Sur le back office Dydu, je peux **gérer à la fois les connaissances, les conversations et les statistiques** de notre chatbot recrutement et interne. Les autres éditeurs ne proposaient pas ce type de fonctionnalité tout-en-un. »

Meng-Han Chiang, responsable de la cellule Transformation Digitale RH de l'AFD



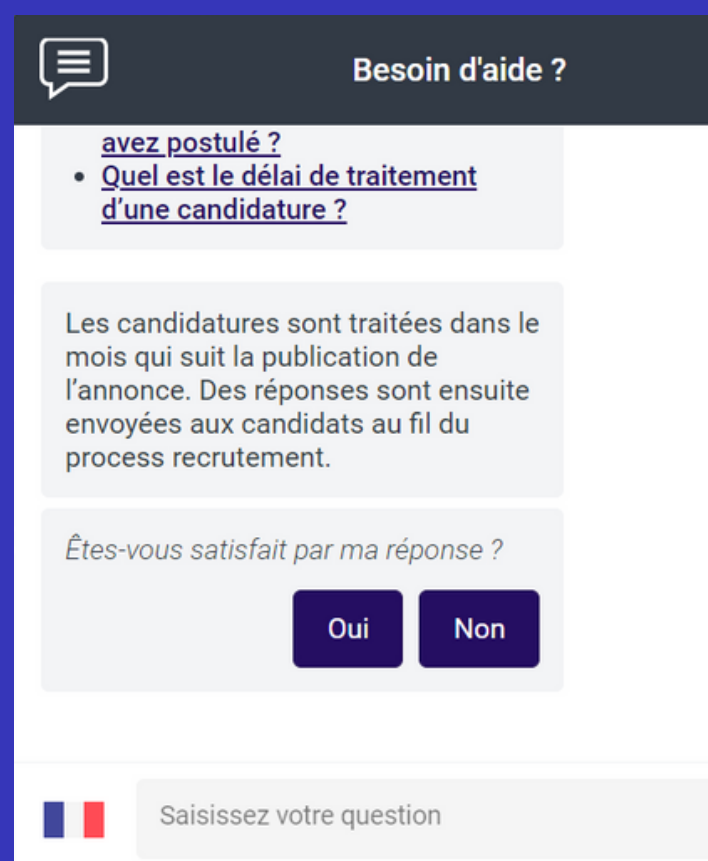


CAS CLIENT



Le projet externe

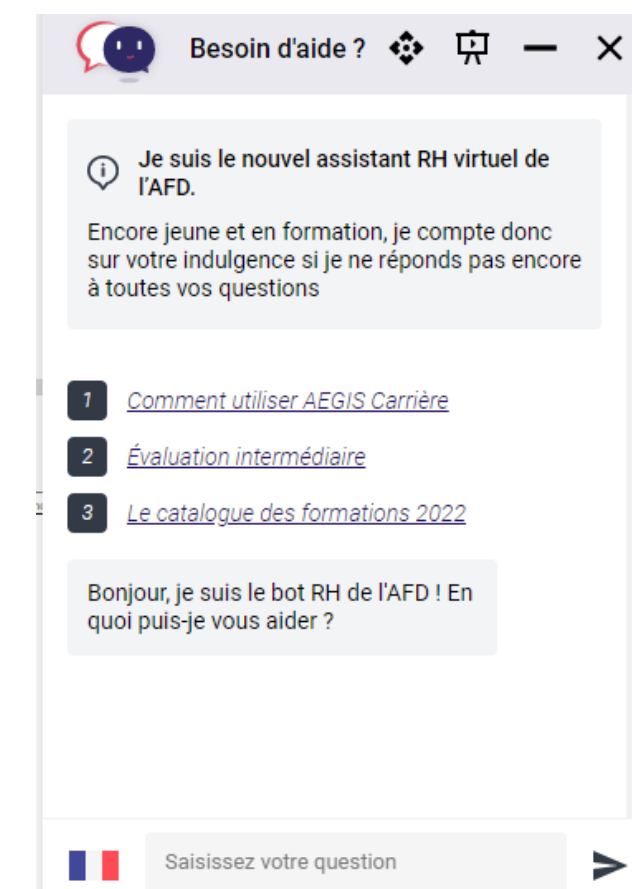
Dans un premier temps, les équipes ont travaillé sur le **chatbot recrutement**. Avec **2 500 candidatures en moyenne reçues par mois**, l'AFD souhaitait **améliorer sa marque employeur** à travers ce chatbot, et **faire du numérique un levier du lien social**.



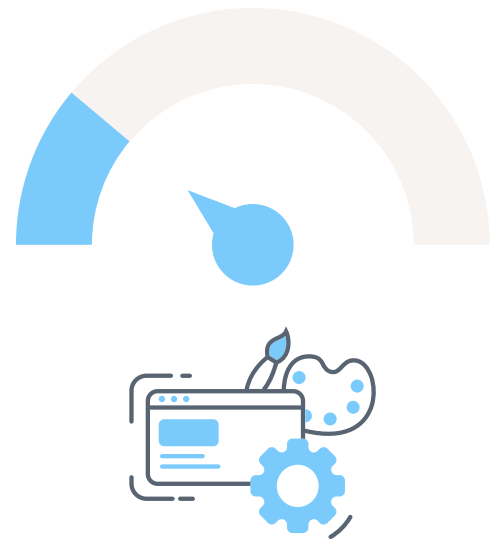
Chatbot recrutement

Le projet interne

Pour le **chatbot RH interne**, des lots ont été définis en fonction des différentes expertises RH. Avant de déployer le bot, l'AFD a commencé par adresser **plusieurs périmètres** dont **les entretiens, la mobilité interne et la formation**.



Déploiement du **projet**



Conception

1 mois

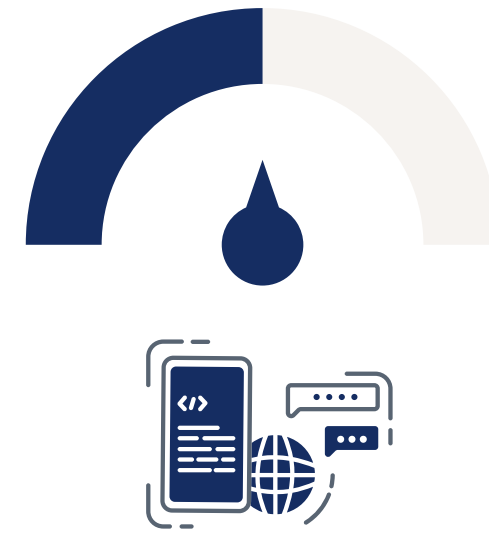
- Atelier de **cadrage** et définition des **KPIs**
- **Formation** à la solution Dydu



Construction

2 à 4 mois

- Création des **connaissances**
- **Tests** en pré-production



Lancement

1 mois

- **Mise en service** des bots
- **Évangélisation** interne



Évolution

Tout au long du projet

- Comité de **pilotage**
- Création de **nouveaux périmètres**



CAS CLIENT



Objectifs des bots

Donner l'information au bon moment

en anticipant les connaissances
à mettre en valeur

Libérer du temps de travail aux professionnels RH

pour se recentrer sur des activités
à plus forte valeur ajoutée



Répondre à 80% des questions récurrentes

en identifiant les 20% des connaissances les plus
sollicitées dans chaque domaine RH

Avoir 80 % des utilisateurs satisfaits

de la réponse apportée par le bot

Valider l'expérimentation dans le domaine RH

pour un déploiement dans les autres
directions exécutives

Les indicateurs suivis

« Je passe **une heure par semaine** à relire les conversations pour connaître la **tendance des conversations, améliorer la compréhension des bots aux questions et identifier les potentielles nouvelles connaissances à créer.** »

Meng-Han Chiang, responsable de la cellule Transformation Digitale RH de l'AFD



Conversations

Nombre de conversations par mois



Interactions

Nombre d'interactions par mois






Qualification des interactions

Taux des demandes comprises par le bot



Résultats

Indicateurs	Chatbot recrutement	Chatbot interne
 Visiteurs	489 K	256 K
 Interactions	6,5 K	2,8 K
 Qualification des interactions	97 %	89 %



Prochains défis

- Déployer le chatbot interne sur le **SIRH paie et gestion administrative** et l'intranet
- Intégrer **l'ensemble des connaissances** du domaine RH
- **Traduire** la base de connaissances du bot externe en **anglais**



Contactez-nous

pour toute information sur la solution Dydu

[Demandez une démo](#)

Site web

www.dydu.ai

Adresse email

contact@dydu.ai

Réseaux sociaux

