



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

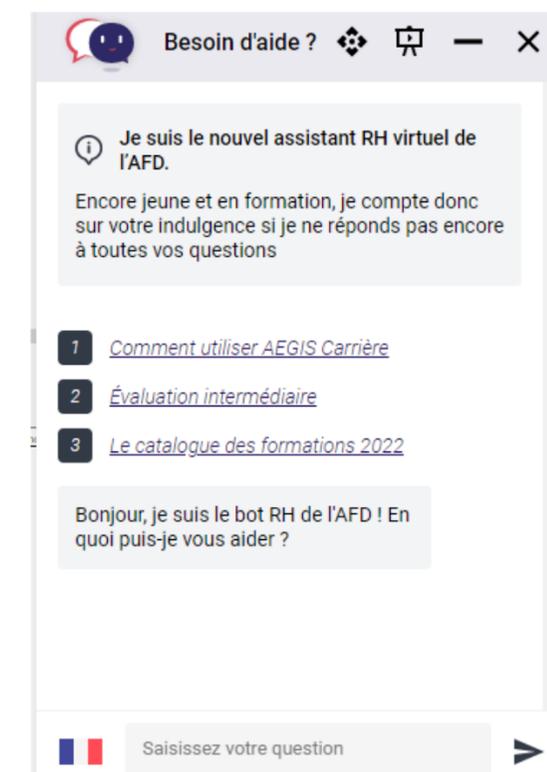
Dans un premier temps, les équipes ont travaillé sur le **chatbot recrutement**. Avec **2 500 candidatures en moyenne reçues par mois**, l'AFD souhaitait **améliorer sa marque employeur** à travers ce chatbot, et **faire du numérique un levier du lien social**.



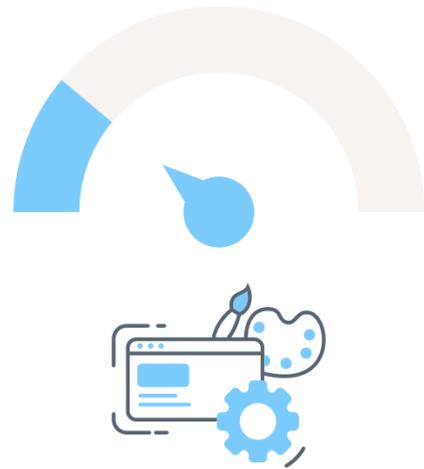
Chatbot recrutement

# 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**.



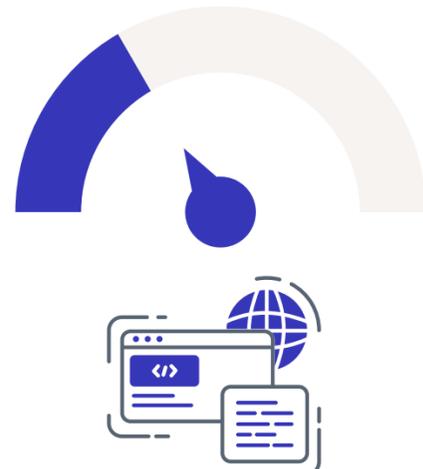
# Déploiement du **projet**



## 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



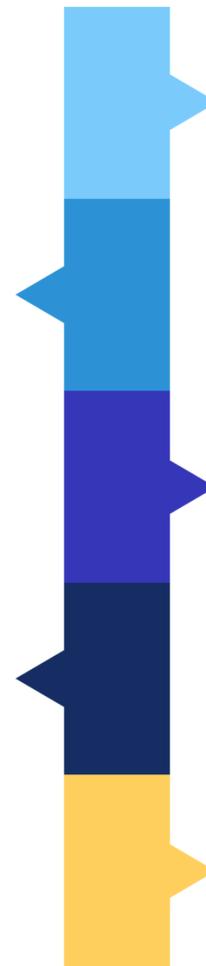
# Objectifs des bots

## **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](http://www.dydu.ai)

## Adresse email

[contact@dydu.ai](mailto:contact@dydu.ai)

## Réseaux sociaux

