



Chatbot RH et Assistant IA pour les Employés — Déployer un Service RH 247

Lien :

<https://innov-maroc.com/formation/chatbot-rh-et-assistant-ia-pour-les-employes-deployer-un-service-rh-247>

 DURÉE
5 jours (35h)

 RÉFÉRENCE
IEEI75

 CATÉGORIE
**IA pour RH, People
Analytics et Bien-être**

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Comprendre les fondamentaux des chatbots RH, assistants IA et technologies conversationnelles appliquées aux ressources humaines.
- ✓ Identifier et prioriser les cas d'usage permettant d'automatiser les services RH aux employés.
- ✓ Concevoir une expérience conversationnelle adaptée aux besoins et parcours des collaborateurs.
- ✓ Construire une base de connaissances RH exploitable par un assistant IA et une architecture RAG.
- ✓ Utiliser les LLM et le Prompt Engineering pour améliorer la compréhension et la qualité des réponses RH.
- ✓ Automatiser les processus RH répétitifs grâce aux workflows, API, RPA et intégrations SIRH.
- ✓ Intégrer un assistant IA aux principaux systèmes d'information et outils collaboratifs de l'entreprise.
- ✓ Mettre en place des mécanismes de personnalisation, d'escalade et de supervision humaine.
- ✓ Garantir la sécurité, la confidentialité, la conformité et la gouvernance des données RH traitées par l'IA.
- ✓ Piloter et industrialiser un service RH conversationnel disponible 24/7 à partir de KPI et d'une feuille de route structurée.

👤 POUR QUI ?

- ✓ Directeurs des Ressources Humaines (DRH), HR Directors et responsables People & Culture.
- ✓ Responsables HR Digital, transformation RH et innovation des processus RH.
- ✓ Responsables SIRH, HRIS Managers et administrateurs des systèmes d'information RH.
- ✓ Responsables Employee Experience et responsables du self-service RH.
- ✓ Responsables recrutement, onboarding, formation et gestion administrative du personnel.
- ✓ Responsables Data, IA, automatisation et transformation digitale.
- ✓ Responsables cybersécurité, protection des données et gouvernance de l'IA.
- ✓ Consultants RH, consultants SIRH et spécialistes de la digitalisation des processus RH.
- ✓ Chefs de projet chargés du déploiement de chatbots, assistants virtuels et solutions IA en entreprise.
- ✓ Dirigeants et managers souhaitant transformer leur fonction RH grâce à un service intelligent, automatisé et disponible 24/7.



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DES CHATBOTS RH ET ASSISTANTS IA

- Comprendre les principes des chatbots conversationnels et des assistants IA appliqués aux ressources humaines.
- Identifier les principaux cas d'usage RH : congés, paie, avantages sociaux, procédures internes, formation et mobilité.
- Définir le périmètre fonctionnel d'un service RH digital disponible 24/7.

2 / CONCEPTION DE L'EXPÉRIENCE COLLABORATEUR CONVERSATIONNELLE

- Cartographier les besoins et parcours des employés afin de concevoir une expérience RH simple, rapide et personnalisée.
- Définir les intentions utilisateurs, scénarios conversationnels et parcours de résolution des demandes.
- Concevoir une interface conversationnelle adaptée aux différents profils, métiers et niveaux de maturité digitale.

3 / BASE DE CONNAISSANCES RH ET RAG

- Structurer les politiques RH, procédures, règlements, guides, FAQ et documents internes pour alimenter l'assistant IA.
- Mettre en œuvre une architecture Retrieval-Augmented Generation (RAG) afin de fournir des réponses fondées sur les sources internes.
- Organiser la mise à jour, la versioning et la gouvernance des connaissances utilisées par l'assistant.

4 / IA GÉNÉRATIVE ET COMPRÉHENSION DES DEMANDES RH

- Exploiter les Large Language Models (LLM) pour comprendre les questions formulées en langage naturel.

- Concevoir des prompts et mécanismes de contextualisation permettant de produire des réponses pertinentes et cohérentes.
- Gérer les demandes ambiguës, multilingues, complexes ou nécessitant une reformulation avant traitement.

5 / AUTOMATISATION DES PROCESSUS RH

- Connecter le chatbot aux processus RH afin d'automatiser les demandes et opérations répétitives.
- Automatiser les workflows liés aux congés, attestations, onboarding, absences, formations et demandes administratives.
- Utiliser les API, RPA et outils d'orchestration pour permettre à l'assistant d'interagir avec les systèmes RH.

6 / INTÉGRATION SIRH ET SYSTÈMES D'ENTREPRISE

- Intégrer l'assistant IA aux SIRH, outils de paie, gestion des talents, LMS, CRM interne et plateformes collaboratives.
- Mettre en place des mécanismes d'authentification et de gestion des droits selon le profil de l'employé.
- Garantir la synchronisation des données et la continuité des services entre l'assistant et les systèmes existants.

7 / PERSONNALISATION ET SELF-SERVICE RH

- Fournir à chaque collaborateur des réponses et services adaptés à son profil, son statut et son contexte professionnel.
- Développer des fonctionnalités de self-service permettant aux employés d'accéder rapidement aux informations et services RH.
- Utiliser l'historique des interactions et le contexte autorisé pour améliorer la pertinence des réponses et recommandations.

8 / ESCALADE VERS LES ÉQUIPES RH ET HUMAN-IN-THE-LOOP

- Identifier les situations nécessitant l'intervention d'un gestionnaire RH ou d'un expert humain.
- Mettre en place des mécanismes d'escalade automatique avec transmission du contexte et de l'historique de la conversation.
- Organiser une supervision humaine permettant de contrôler les réponses sensibles et d'améliorer continuellement le service.

9 / SÉCURITÉ, CONFIDENTIALITÉ ET GOUVERNANCE DE L'IA RH

- Protéger les données personnelles et informations sensibles contenues dans les échanges entre employés et assistant IA.
- Mettre en place des contrôles d'accès, mécanismes de traçabilité, politiques de conservation et mesures de cybersécurité adaptées.
- Encadrer les risques de biais, hallucinations, erreurs de réponse et utilisations inappropriées de l'IA dans les processus RH.

10 / PILOTAGE, KPI ET DÉPLOIEMENT D'UN SERVICE RH 24/7

- Définir les KPI : taux de résolution, taux d'escalade, temps de réponse, satisfaction employé et volume de demandes automatisées.
- Mesurer la qualité du service et identifier les opportunités d'amélioration à partir des conversations et données d'utilisation.
- Construire une feuille de route permettant de déployer, industrialiser et faire évoluer un assistant RH IA disponible 24/7.

Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

 23 au 27 Nov. 2026

 Présentiel - Casablanca

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

 Téléphone : +212 522 247 210

 Email : contact@innov-maroc.com

 Web : <https://www.innov-maroc.com>

INNOV MAROC