

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

Lien : https://maroc-performance.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

Maroc Performance

🎯 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.

Maroc Performance



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.

Maroc Performance

- 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

Maroc Performance

- 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
04 au 08 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
01 au 05 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 30 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 25 Juin 2027	Présentiel - Casablanca

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

Maroc Performance

🎧 Réservation & Renseignements

📞 **Téléphone :** +212 522 247 210
✉ **Email :** contact@maroc-performance.com
🌐 **Web :** https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance