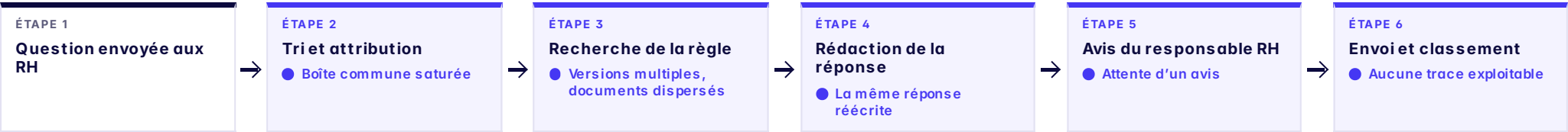


Les questions RH sur les règles internes

LE WORKFLOW, TEL QU'IL SE FAIT AUJOURD'HUI

≈ 200 questions par mois · ≈ 70 % portent sur une règle écrite · ≈ 2 jours de délai de réponse moyen (ordres de grandeur illustratifs)

● point de friction



AVANT DE COMMENCER

Préparer les règles.

Identifier les textes applicables, résoudre les contradictions, attribuer un propriétaire à chaque document et dater sa version. L'outil vient ensuite.

ET TECHNIQUEMENT ?

Une architecture RAG : recherche hybride (vecteurs + BM25) filtrée par les droits, reranking, génération par un LLM instruit de s'appuyer sur les passages retenus et d'en citer la source, garde-fous d'entrée et de sortie avec routage vers les RH. Une boucle d'apprentissage relie le journal, la revue RH et le jeu d'évaluation. Schéma et contrôles en page 2.

ÉTAPE 1 L'HUMAIN DANS LA BOUCLE

L'assistant propose, l'équipe RH décide

- 1 La question arrive — dans la même boîte RH qu'aujourd'hui.
- 2 L'assistant prépare un projet de réponse — avec l'article et la version cités.
- 3 Un membre de l'équipe RH décide — il relit, corrige si besoin, puis envoie.
- 4 Chaque correction est notée — thème par thème.

Ce que l'étape produit : une mesure, thème par thème, de la qualité des réponses proposées. Durée indicative : 8 à 12 semaines.

ÉTAPE 2 L'ASSISTANT PREND LE STANDARD

Il répond sur les thèmes autorisés, les RH prennent les exceptions

RÉPOND LORSQUE

- La question relève d'un thème autorisé
- Une règle générale, écrite et à jour s'applique
- La réponse peut citer l'article et sa version

TRANSMET AUX RH LORSQUE

- La situation est individuelle, sensible ou ambiguë
- La source est absente, contradictoire ou ancienne
- La question touche notamment la santé, un conflit, la rémunération, une absence prolongée ou une fin de contrat

Chaque semaine, les RH relisent un échantillon de réponses et tiennent les sources à jour.

POURQUOI ICI, ET À QUELLE CONDITION

Répété souvent · Porteur clair · Livrable net · Irritant ressenti

- Des règles générales écrites, approuvées et à jour.
- Aucun dossier individuel utilisé comme source.
- Aucune décision RH ni appréciation confiée à l'IA.
- Les situations individuelles, sensibles ou ambiguës transmises aux RH.

Le risque ne disparaît pas : il devient visible, mesurable et gouvernable.

PASSER DE L'ÉTAPE 1 À L'ÉTAPE 2

Décidé thème par thème, jamais à l'avance, sur ce que l'équipe RH observe durant l'étape 1 :

- Exactitude de la réponse et de la citation
- Corrections nécessaires, par thème
- Transmission correcte des exceptions
- Aucun incident matériel sur le périmètre testé
- Des sources à jour, chacune avec un propriétaire

Les vacances et absences peuvent passer à l'étape 2 pendant que les frais restent à l'étape 1.

CE QUE L'ON CHERCHE, ET COMMENT ON LE MESURE

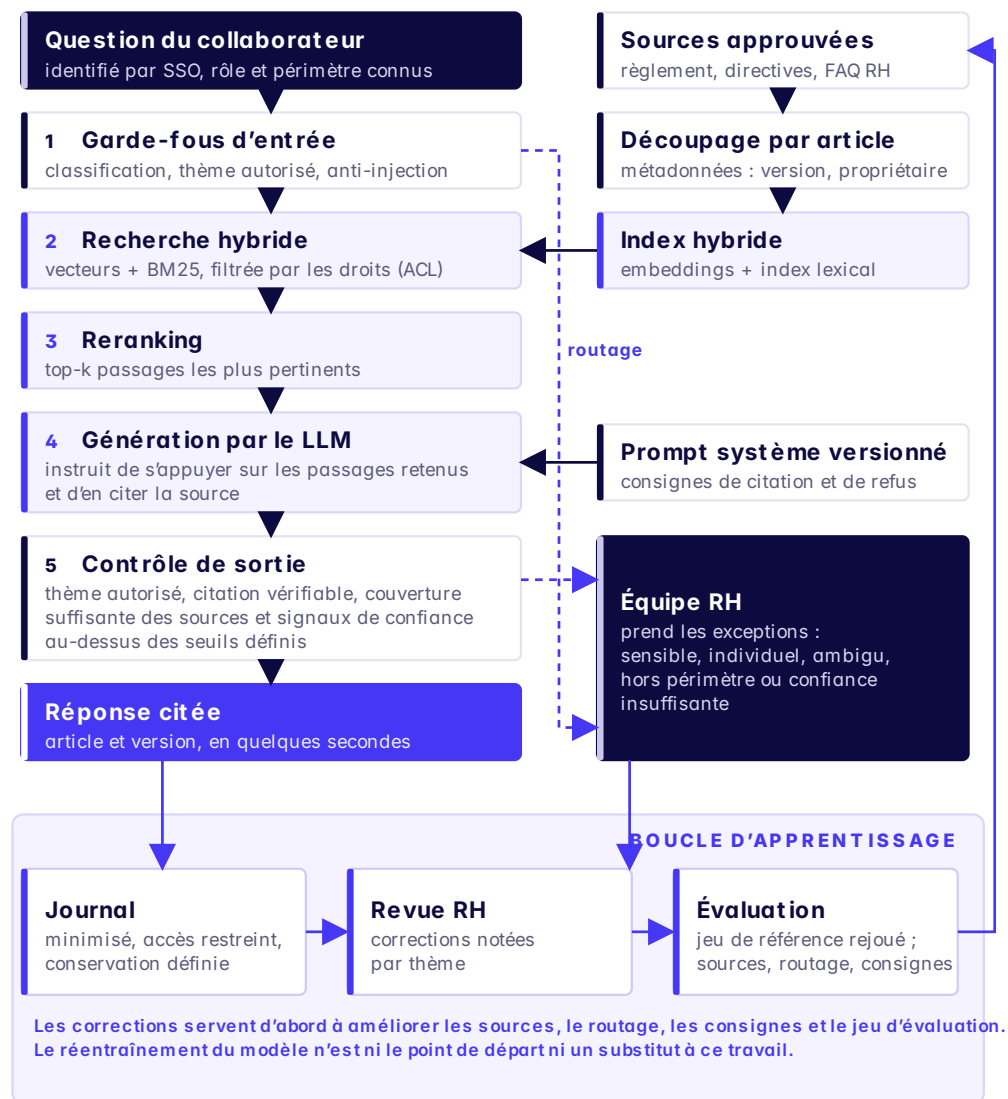
Non pas remplacer une décision RH, mais réduire le délai sur les règles générales, éviter les réponses réécrites et rendre du temps aux RH pour les situations qui demandent un jugement.

Délai de réponse sur une règle générale

≈ 2 jours → immédiat

aujourd'hui (illustratif) → cible à l'étape 2 · suivi aussi : la part des questions traitées sans intervention RH, 50 à 60 % (cible illustrative)

Architecture de référence : comment le dispositif reste contrôlé



CONTRÔLE ET SÉCURITÉ

Évaluation

Jeu de référence d'environ 100 questions réelles. Métriques : exactitude, fidélité aux sources, citation correcte, taux de détection et de bonne transmission des exceptions (rappel du routage). Rejoué à chaque changement de modèle, de prompt ou de corpus.

Observabilité

Chaque requête journalisée : question, passages récupérés, réponse, signaux de confiance, décision de routage. Les questions pouvant contenir des données personnelles, le journal est minimisé, accessible aux seules personnes autorisées et conservé pour une durée définie.

Identité et droits

SSO (SAML ou OIDC). Contrôle d'accès par rôle appliqué dès la recherche, pas après la génération.

Données

Hébergement et transferts de données vérifiés selon la solution retenue ; conditions contractuelles de non-utilisation des données pour l'entraînement ; chiffrement ; durée de conservation et accès au journal définis ; conformité nLPD vérifiée.

Sécurité applicative

Protection contre l'injection de prompt. Aucune action possible autre que répondre ou transmettre.

Trois voies de mise en œuvre

Trois voies : l'assistant de la suite bureautique en place, une plateforme RAG managée, ou un développement sur mesure (orchestration, base vectorielle, API de modèle). Le choix se fait après l'audit des sources, pas avant.