

PAR OÙ COMMENCER AVEC L'IA · N° 1

Les questions RH sur les règles internes

Un assistant interne sur les règles RH, introduit en deux étapes : il aide d'abord l'équipe RH à répondre, puis répond seul sur les thèmes standards autorisés.

Étape 1 · les RH répondent, avec l'aide de l'IA

Étape 2 · l'IA prend le standard, les RH prennent les exceptions



POURQUOI COMMENCER ICI

Les quatre critères d'un bon premier workflow sont réunis

✓ Répété souvent

Des centaines de questions par mois, sur une vingtaine de thèmes.

✓ Porteur clair

La direction RH, qui répond déjà de ces règles.

✓ Livrable net

Une réponse juste, qui cite sa source.

✓ Irritant ressenti

Côté RH comme côté collaborateurs.

Un corpus fermé. L'assistant répond à partir de textes que l'entreprise possède déjà. Le risque ne disparaît pas. Il devient plus visible, mesurable et gouvernable lorsque les sources, le périmètre et les règles de transmission sont définis.



À UNE CONDITION

Un faible risque, dans un périmètre strict seulement

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

Hors de ce périmètre, le cas n'est plus le même, et son niveau de risque non plus.



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

Six étapes, toutes à la main

Exemple Services SA · 450 collaborateurs · société fictive

1	Question envoyée aux RH par e-mail, téléphone ou au couloir	
2	Tri et attribution dans la boîte commune de l'équipe	● Boîte commune saturée
3	Recherche de la règle règlement, directives, notes internes	● Versions multiples, documents dispersés
4	Rédaction de la réponse au cas par cas	● La même réponse réécrite
5	Avis du responsable RH quand le cas sort de l'ordinaire	● Attente d'un avis
6	Envoi et classement réponse au collaborateur	● Aucune trace exploitable

≈ **200**
questions par mois

≈ **70 %**
portent sur une règle écrite

≈ **2 jours**
de délai de réponse moyen

● point de friction · chiffres illustratifs

Cas illustratif : société fictive, chiffres donnés comme ordres de grandeur.



AVANT DE COMMENCER

Préparer les règles

Le travail commence par la clarification des sources : identifier le règlement et les directives applicables, résoudre les contradictions, attribuer un propriétaire à chaque document et dater sa version. L'outil vient ensuite.

1

Identifier les textes applicables

2

Résoudre les contradictions

3

Un propriétaire par document

4

Une version datée

L'outil vient ensuite.



ÉTAPE 1 · L'HUMAIN DANS LA BOUCLE

L'assistant propose, l'équipe RH décide

La question arrive

dans la même boîte RH qu'aujourd'hui.



L'assistant prépare un projet de réponse

avec l'article et la version cités.



Un membre de l'équipe RH décide

il relit, corrige si besoin, puis envoie.



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

L'ASSISTANT 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

IL TRANSMET AUX RH LORSQUE

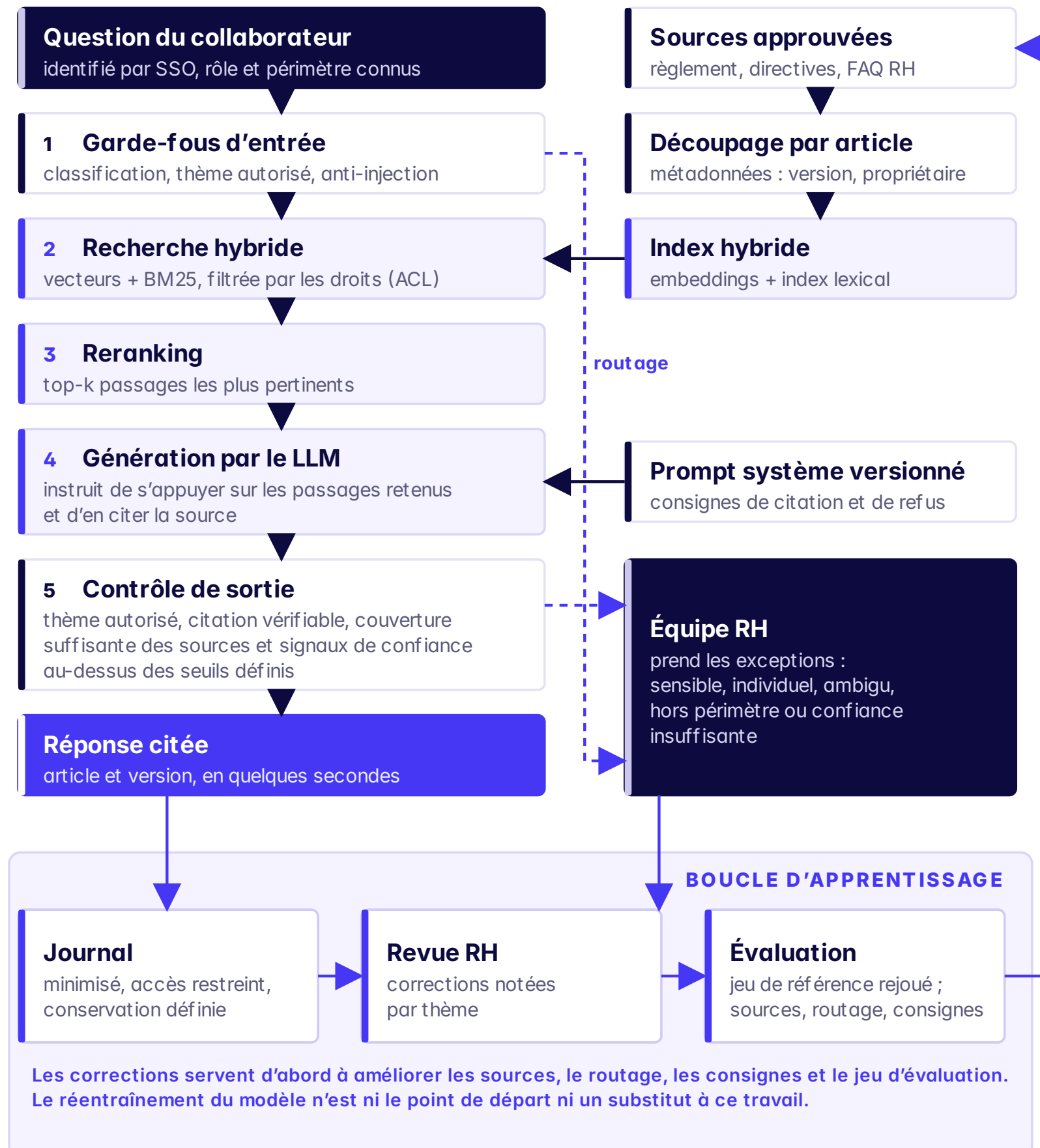
- La situation est individuelle, sensible ou ambiguë
- La source est absente, contradictoire ou ancienne
- La question touche notamment la santé, un conflit, la rémunération, une absence prolongée ou une fin de contrat

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



ET TECHNIQUEMENT ? · RAG ET BOUCLE D'APPRENTISSAGE

Architecture de référence : comment le dispositif reste contrôlé



ET TECHNIQUEMENT ? · CONTRÔLE ET SÉCURITÉ

Les contrôles nécessaires avant toute réponse autonome

1 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. Rejoué à chaque changement de modèle, de prompt ou de corpus.

2 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.

3 Identité et droits

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

4 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.

5 Sécurité applicative

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

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.



PASSER DE L'ÉTAPE 1 À L'ÉTAPE 2

Une décision prise sur des observations, thème par thème

Le passage à l'étape 2 ne devrait pas être décidé à l'avance. Il dépend de ce que l'équipe RH observe durant l'étape 1 : la qualité des réponses proposées, les corrections nécessaires et la capacité du système à reconnaître les situations qui sortent de son périmètre.

CE QUE L'ÉQUIPE RH OBSERVE

- 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

L'objectif n'est pas de remplacer une décision RH. Il est de réduire le délai de réponse sur les règles générales, d'éviter que les mêmes réponses soient réécrites et de permettre aux RH de consacrer davantage de temps aux situations qui demandent du contexte et 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)

Protection des données

nLPD : collaborateurs informés, données traitées et lieu d'hébergement clarifiés avant le lancement.

Gouvernance

La direction RH porte le résultat et relit chaque semaine un échantillon de réponses.



Dans cet exemple, l'IA n'intervient pas pour remplacer une décision RH.

Elle intervient d'abord là où une règle écrite suffit à répondre.

La question utile n'est donc pas : « Quel outil faut-il acheter ? »

Elle est : « Quel travail répété pouvons-nous faire assister, mesurer, puis déléguer de manière contrôlée ? »

Quel travail répétitif, dans votre entreprise, répond déjà à ces conditions ?



Sergio Castagna Consulting.

sergiocastagna.com · info@sergiocastagna.com · Genève