



Comment favoriser une expérience collaborateurs augmentée et personnalisée grâce aux bots.



Entreprise : **Malakoff Humanis**

Période : **2021-2022**

Tuteurs entreprise : 3 tuteurs : RH, expérience collaborateurs et data

Lieu : 21 rue Laffitte 75009

Présentation de l'entreprise :

Acteur majeur de la protection sociale, Malakoff Humanis est né en janvier 2019 du rapprochement des groupes Malakoff Médéric et Humanis. Avec près de 7,5 milliards d'euros de fonds propres, 426 000 entreprises clientes et 10 millions de personnes protégées (assurés et ayants droit), Malakoff Humanis détient 15 % de parts de marché de l'assurance collective santé et prévoyance. En retraite complémentaire, le Groupe gère 37,8 milliards d'euros d'allocations versées, une mission d'intérêt général menée pour le compte de l'Agirc-Arrco auprès de plus de 565 000 entreprises et près de 16 millions de cotisants et allocataires.

Le Groupe Malakoff Humanis est un groupe de protection sociale paritaire, mutualiste et à but non lucratif. Notre Groupe est riche de métiers nombreux et diversifiés ainsi que d'équipes réparties sur toute la France. Nous plaçons l'humain au cœur de nos métiers Santé, Prévoyance, Épargne et Retraite complémentaire.

L'innovation est depuis toujours au cœur de notre action. Notre société Malakoff Humanis Innov', dotée d'un fonds de 150 millions d'euros, nous permet, à travers des investissements ou des prises de participations dans des start-ups, de proposer de nouveaux services à nos clients et de préparer l'avenir.

Thématique et descriptif du projet :

Le Groupe en transformation permanente a pour ambitions stratégiques de déployer des modes de fonctionnement agiles et d'augmenter l'usage de la data et du digital tant pour ses clients que ses collaborateurs.

Le potentiel lié à l'intelligence artificielle et les bots est mis à profit pour développer des services à haute valeur ajoutée pour nos clients mais aussi pour améliorer l'expérience de nos collaborateurs en interne. Malakoff Humanis a fait le choix stratégique de privilégier la maîtrise et le développement en interne qui apporte apprentissage et un plus grand contrôle, notamment éthique.



Pour la cible interne, l'axe prioritaire a été depuis 2 ans de faciliter la vie au quotidien des collaborateurs avec la mise à disposition d'outils « utiles ». Deux bots ont été ainsi déployés :

- **Le « qui peut m'aider »**, assistant métier, pour répondre aux questions des clients. Cette solution chatbot a pour objectif majeur de concentrer facilement et rapidement « la bonne information » à destination des clients et couvre les besoins de l'ensemble de la chaîne de gestion
- **Léonard**, assistant au quotidien des collaborateurs et des managers pour trouver la bonne information, répondre à leur demande et identifier le bon interlocuteur sur la vie pratique (RH, outils, QVT, infos COVID, vie pratique, évolution professionnelle...)

L'usage des bots (chatbots, voicebots) s'est largement développé à la faveur de la crise sanitaire (près de 7000 collaborateurs dans Léonard, 400 intentions...) avec des informations essentiellement de type « institutionnelles » et statiques. Les ambitions sont fortes en 2021 pour introduire de nouvelles thématiques, simplifier des parcours, intégrer des outils d'aide à la décision et à l'orientation en s'appuyant sur la data et l'IA.

Suite à notre expérience de deux ans sur les bots, il apparaît qu'un des leviers du succès des bots est lié à la quantité d'information, et leur fraîcheur.

Le projet proposé vise à répondre à deux enjeux en lien avec notre projet stratégique et en soutien de nos transformations :

- Comment développer et maintenir les « bots » expérience salarié pour les ancrer dans la durée : avec quelle organisation, quelles nouvelles compétences, quels contenus (développement des compétences, parcours professionnels / mobilité, ...)?
- Au-delà d'informations de type institutionnel, comment faire en sorte que les bots fournissent un contenu personnalisé pour chaque salarié en fonction de son profil et de ses appétences.

En tant que « product owner », vous interviendrez dans toutes les phases du projet de la compréhension des besoins, l'analyse des besoins jusqu'à la mise en œuvre et le déploiement de l'écosystème adapté pour faciliter le déploiement.

Sur la durée de l'alternance ou du stage, l'étudiant-e effectuera un parcours transverse au sein de 3 entités du Groupe en cycle court et agile, en fonction des étapes du projet :

- Itinéraires professionnels et développement des compétences
- Expérience Collaborateur
- Innovation, Data et Digital



Profil(s) recherché(s)

Le projet est proposé un-e étudiant-e de préférence business school (la composante technique n'étant pas au cœur de la mission) avec une forte appétence pour les nouvelles technologies et l'innovation.

Les qualités et compétences souhaitées sont :

- Appétences pour les enjeux RH de développement des compétences et de parcours professionnels
- Orientation client : sensibilité UX pour prendre en compte le point de vue de l'utilisateur
- Coopération : capacité à travailler en réseau, à échanger de l'information et à se coordonner
- Innovation / créativité : capacité à repérer, expérimenter, construire, proposer des solutions nouvelles et à sortir du cadre
- Rigueur et analyse : capacité à traiter des flux d'informations plus ou moins complexes avec précision et logique de manière à en tirer des analyses, interprétations pour répondre à des enjeux et objectifs opérationnels
- Curiosité
- Autonomie et force de proposition