

Dossier de présentation

Angel'Bot



15 route de Colmar - 68920 Wintzenheim
03.89.58.11.29 - atrisc@atrisc.com

www.atrisc.com

SAS au capital de 86 100 euros

RCS COLMAR 519 288 757

APE 7022Z - TVA Intracom FR14 519 288 757 00056

Déclaration d'activité formation : 42680207568

Colmar

Marseille

Nantes

Paris

1. LE CONCEPT	3
1.1. PRINCIPE	3
1.2. QUE SIGNIFIE LE TERME INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ?	3
1.3. AVEC UN APPORT D'INTELLIGENCE HUMAINE...	3
1.4. ET UN ENGAGEMENT SOCIETAL PORTEUR DE SENS...	3
1.5. UNE ADAPTATION POSSIBLE...	3
1.6. QUE TROUVEZ-VOUS DANS CE DOCUMENT...	3
2. POUR QUOI FAIRE ?	4
2.1. REpondre a votre devoir de prevention	4
2.2. RASSURER VOS SALARIES	4
2.3. PROTEGER VOTRE ACTIVITE...	4
2.4. LIBERER DU TEMPS	4
2.5. S'ENGAGER AUPRES DE SES SALARIES	4
3. LA FACE CACHEE OU L'ASPECT TECHNIQUE ET ORGANISATIONNEL	5
3.1. LE MOTEUR D'IA ET L'APPLICATION DE COMMUNICATION	5
3.2. LA BASE DE DONNEES DES CONNAISSANCES	5
3.3. L'INTERFACE HUMAINE	5
4. NOTRE ENGAGEMENT	6
4.1. LES DONNEES PERSONNELLES	6
4.2. LA QUALITE DES INFORMATIONS	6
4.3. LES REponses INDIVIDUALISEES	6
4.1. LES RELATIONS AVEC L'EMPLOYEUR ET NOTRE CODE DE DEONTOLOGIE	6
5. LE COUT DU SERVICE	7
5.1. POUR UN ACCES A L'APPLICATION GENERIQUE	7
5.2. POUR UN DEPLOIEMENT SPECIFIQUE	7

1. Le concept

1.1.Principe

Angel'Bot est un projet innovant sur la manière de toucher les individus dans leur quotidien sur des sujets de prévention. À l'aide des nouvelles technologies, nous avons développé une intelligence artificielle capable de converser et répondre sur un sujet comme celui de la COVID-19.

L'objectif de cette nouvelle méthode : pouvoir toucher chacun d'entre nous au plus près de son quotidien, sur son téléphone, sur son lieu de travail, dans les transports, etc. Et à chaque instant.

Grace au travail réalisé, vous aurez à disposition une interface pour parler prévention que vous pouvez mettre à disposition de vos salariés. Bienvenue à votre préventeur en direct sur votre smartphone !

1.2. Que signifie le terme Intelligence Artificielle ?

Le projet porté est une IA de type chatbot hébergée par les solutions « developer » fournies par Facebook. Disponible sur le service de chat MESSENGER fourni par Facebook, notre IA ne nécessite aucune installation.

Présents sur internet depuis une dizaine d'années, les chatbots sont de plus en plus utilisés. Ils tiennent une conversation artificielle entre un utilisateur et un logiciel.

Les chatbots fonctionnent grâce à un algorithme (une sorte d'équation mathématique). Ils interagissent entre une plateforme/application et l'utilisateur. A l'heure actuelle, il existe deux types de robots : le premier agit dans le cadre défini par le créateur, tandis que le second agit en fonction des échanges apportés par l'utilisateur. Le but d'un chatbot est donc de poser des questions comme si nous avions un ami "super intelligent" en face de nous.

Notre projet est en machine learning : il apprend des usages de ses utilisateurs et est donc en constante amélioration.

1.3. Avec un apport d'intelligence humaine.

Avec notre dispositif Angel'Bot, si une question posée est incompréhensible pour le Chatbot, un message d'attente apparaît et notre équipe de prévention est alertée. Dès lors, derrière le robot, un vrai préventeur apparaît, qui interagit avec votre salarié et peut même lui proposer un échange téléphonique.

1.4. Et un engagement sociétal porteur de sens...

La prévention s'exerce dans tous les actes de la vie. Ainsi des postures inadaptées dans la sphère privée peuvent avoir des impacts sur votre activité. De plus, vos salariés ont des inquiétudes pour leurs proches... Pour ces raisons, nous proposons de donner un accès à l'IA aux conjoints de vos salariées. Dans le même esprit, nous offrons des accès gratuits aux étudiants des écoles ou universités où nous sommes intervenants.

1.5. Une adaptation possible...

Nous pouvons dupliquer le Chatbot et créer une version adaptée à votre entreprise, en intégrant un protocole spécifique ou des réponses liées à une localisation (en intégrant par exemple des arrêtés spécifiques...).

1.6. Que trouvez-vous dans ce document...

Nous regroupons en fiches techniques les réponses aux questions-clés que posent cette application.

2. Pour quoi faire ?

2.1. Répondre à votre devoir de prévention

La prévention face aux risques professionnels est évidemment de la responsabilité de l'employeur. Mais le risque sanitaire présenté par la COVID-19 démontre que le comportement individuel est important, voire primordial. De plus, l'étanchéité entre le risque d'exposition dans la vie professionnelle et dans la vie privée n'existe plus. Informer et sensibiliser vos collaborateurs est une priorité.

Angel'Bot répond à ce besoin d'information par thème ou par actualité et la structure du service permet de prendre en compte via l'intervention d'un préventeur les questions trop spécifiques pour notre chatbot.

2.2. Rassurer vos salariés

Le contexte actuel est anxiogène et chaque jour apporte son lot d'incertitudes. Il est indispensable d'en tenir compte dans votre pilotage au quotidien et quel que soit votre avis sur la réalité du risque, vous devez rassurer et soutenir vos collaborateurs.

L'intérêt d'Angel'Bot est d'apporter une réponse de manière confidentielle, à tout moment de la journée. Toute question est la bienvenue, sans risque de jugement sur le sujet posé.

2.3. Protéger votre activité.

L'enjeu premier de l'entreprise est, bien sûr, de limiter les cas de maladies. Mais au-delà des questions de santé, se posent des questions de maintien d'activité. Il s'agit par des messages réguliers de limiter les risques de clusters dans l'entreprise. Angel'Bot permet de revenir régulièrement sur le sujet des bons comportements de manière ludique et innovante.

2.4. Libérer du temps

L'entreprise a des enjeux forts de reprise d'activité et le management intermédiaire peut se sentir sur-sollicité sur ces questions. Au travers d'Angel'Bot, vous libérez du temps à vos équipes en absorbant une partie de la sollicitation. Vous aurez toujours la personne réfractaire à la technologie ou au simple sujet de la COVID-19 : mais vous absorberez la majorité qui trouvera dans l'outil les réponses aux questions qu'elle se pose.

2.5. S'engager auprès de ses salariés

Cette période a révélé de fortes tensions au sein des entreprises. Vous avez ici un outil de management et de communication interne fort. De plus, comme vous proposez des codes aux conjoints, vous affichez un soutien aux familles de vos proches. Vous montrez bien l'importance qu'ils ont à vos yeux. L'intervention réelle d'un préventeur sur les questions spécifiques permet d'affirmer que derrière le robot, il y a une personne réelle, qui veille.

3. La face cachée ou l'aspect technique et organisationnel

3.1. Le moteur d'IA et l'application de communication

Le fonctionnement d'un chatbot se divise en trois parties :

1. Premièrement, l'utilisateur utilise son clavier ou le micro (dictée vocale) pour poser sa question. On parlera ici d'interface.
2. Deuxième étape, le chatbot reçoit l'information et l'analyse à travers un algorithme que nous avons créé avec l'ensemble de nos connaissances en prévention du risque COVID. Cette étape de compréhension inclut la détection d'intention : "moteur" de notre chatbot.
3. La troisième étape consiste à construire la réponse à la question. Il consulte sa base de données pour fournir la réponse la plus adaptée possible.

L'objectif d'un chatbot : donner une réponse immédiate à l'utilisateur sans intervention humaine.

Nous avons fait le choix de nous appuyer sur les outils de la société facebook.

- Le moteur d'IA s'appuie sur les capacités de développement indéniabiles.
- L'interface Messenger est connue, fonctionne avec une garantie de fonctionnement.
- L'utilisateur n'a rien à installer s'il est utilisateur Facebook/Messenger.

Ce choix soulève bien sûr des questions sur la protection des données. Nous y répondons dans la fiche technique : nos engagements.

3.2. La base de données des connaissances

Nous nous appuyons ici sur un des métiers d'ATRISC : la prévention des risques. Nous constituons une base de données de réponses qui s'appuie sur :

- les aspects réglementaires
- les protocoles en vigueur
- les règles de bon sens liées à la prévention.

Nous n'intégrons aucune analyse sur l'opportunité ou non de telle ou telle mesure nationale ou locale mise en œuvre par l'Etat : notre approche est factuelle. Nous ne proposons aucun élément de diagnostic ou d'avis médical. Nous assurons, par contre, un double-contrôle des réponses apportées, en particulier lors de l'intégration de questions spécifiques. Nous nous appuyons sur une expertise médicale sur ce volet.

Si des questions posées soulèvent des questions éthiques ou morales, nous nous appuyons sur un comité éthique interne pour valider ou corriger notre réponse.

3.3. L'interface humaine

Lorsque le Chatbot ne sait pas répondre, il précise par un message qu'il réfléchit. Nous sommes dès lors alertés automatiquement et un préventeur prend la main (en heures ouvrées) afin d'apporter une réponse :

- via l'application dans un premier temps
- si nécessaire, en proposant un rendez-vous téléphonique avec la personne.

Cette posture soulève bien sûr des questions de déontologie. Nous y répondons dans la fiche technique : nos engagements.

4. Nos engagements

4.1. Les données personnelles

La protection des données personnelles est assurée de deux manières.

- Nous ne transmettons à l'entreprise qu'un code par usager. Nous ne connaissons pas l'identité du bénéficiaire.
- L'utilisateur ne confie que les données qu'il veut bien entrer dans l'application Facebook. Nous n'avons accès qu'aux éléments de son profil public. L'utilisateur peut décider de se créer un profil dédié à cette interface. La société Facebook est soumise à la Directive européenne de protection des données personnelles (RGPD).

Les conditions de prise en charge des données personnelles sont explicitées lors de la première connexion.

4.2. La qualité des informations

Rendre simple et compréhensible une réponse à un sujet complexe est un enjeu pour un préventeur. Par ailleurs, il s'agit d'apporter des éléments explicites qui permettent d'engager des modifications de comportement sans pour autant être anxiogènes.

Nous avons mis en place un comité de lecture à trois niveaux :

- double lecture systématique sur les réponses individualisées
- comité de lecture systématique des conseils et réponses entrées dans la base de données avec une logique de contrôle qualité, mais aussi de simplification pour l'usage
- relecture médicale des réponses jugées sensibles.

4.3. Les réponses individualisées

Les réponses à des questions spécifiques ou individualisées ne sont apportées qu'à la personne qui les sollicite. Dans un deuxième temps, nous intégrons cette réponse de manière générique dans la base de connaissance pour renforcer les capacités du moteur. Si une question nous semble sensible éthiquement ou moralement, nous mobilisons notre comité éthique interne.

Nous ne proposons pas cet appui spécifique aux conjoints ou étudiants qui bénéficient d'un code d'accès plus limitatif.

4.4. Les relations avec l'employeur et notre code de déontologie

Notre code de déontologie et notre éthique sont définis en 5 points.

- Nous ne donnons aucun élément à l'employeur permettant d'identifier un salarié.
- Nous transmettons exclusivement des synthèses (nombre de connexions, nombre de relations directes préventeur/usager).
- Si une question récurrente et sensible apparaît dans une organisation, nous alertons l'employeur d'un point sensible qui mérite son attention.
- Si, pour des mesures adaptées à une entreprise, nous identifions un protocole inadapté ou un comportement illégal, nous n'intégrons pas cet élément dans la base de données et alertons par écrit notre client.
- Si nous sommes confrontés à une problématique qui nous semble éthiquement sensible, nous mobilisons notre comité éthique interne.

5. Le coût du service

5.1. Pour un accès à l'application générique

Pour accéder à Angel (bot) dans sa version commune à toutes les entreprises, nous proposons un coût mensuel et par usager.

Vous pouvez arrêter l'abonnement à chaque fin de période (préavis de 48 heures).

Au-delà un certain nombre d'utilisateurs, le prix est dégressif et est proposé sur devis.

- Coût de référence : 10 euros HT par mois et par usager.
- Achat par « paquet » de 50 codes : 480 euros HT par mois.
- Achat par paquet de 100 codes : 900 euros HT par mois.
- Achat par paquet de 1000 codes : 6000 euros HT par mois.

5.2. Pour un déploiement spécifique

Nous vous proposons un coût de développement sur devis. Nous facturons à l'heure.

Pour le coût par usager, nous appliquons les tarifs du 5-1.