

Paris, le 24 mai 2018

La Cipav challenge les étudiants d'Epitech pour proposer un chatbot à ses adhérents



La Cipav adapte en permanence son organisation interne et modernise ses outils afin d'améliorer en continu le service apporté à ses adhérents. Dans ce cadre, elle s'est engagée dans une **démarche inédite de co-construction d'un chatbot avec les étudiants les plus prometteurs d'Epitech**, l'école de l'innovation et de l'expertise informatique.

Le challenge : développer, par équipe, un chatbot à intégrer sur le site internet de la Cipav. Il devra améliorer l'expérience-client, apporter des réponses plus rapidement 24/7 et « autonomiser » l'adhérent dans sa recherche d'informations simples pour que les téléconseillers puissent consacrer plus de temps aux demandes plus complexes. Le chatbot sera pensé comme un véritable outil d'assistance pratique en ligne : il permettra aux utilisateurs de télécharger documents et formulaires sur demande, et aux conseiller Cipav de récolter les données liées aux préoccupations majeures des adhérents pour améliorer en permanence le service-client.

Après un brief par les équipes de la Cipav le 24 avril dernier, au sein des locaux d'Epitech au Kremlin-Bicêtre, une trentaine d'étudiants se sont mis au travail, par équipes de trois. Le 15 mai, cinq équipes ont présenté leur projet PoC (*Proof of Concept*) à un jury de la Cipav réunissant le directeur général **Olivier Selmati**, le Directeur des systèmes d'information (DSI), la responsable communication, un développeur Java, un architecte *software* et un community manager. Deux équipes ont été désignées vainqueurs le 17 mai. Elles se sont vues confier la mise en place du chatbot de la Cipav et la réalisation d'autres projets digitaux, dans le cadre d'une mission conduite par la junior entreprise d'Epitech.

Le chatbot devrait être mis en place à l'automne 2018.

À propos de La Cipav

La Cipav, caisse interprofessionnelle des professions libérales, est un organisme de droit privé exerçant une mission de service public. Elle jouit de prérogatives de puissance publique et agit sous la tutelle de l'État. La Cipav a la charge de gérer des régimes obligatoires de retraite (base et complémentaire) et de prévoyance. La CNAVPL (Caisse nationale d'assurance vieillesse des professions libérales) lui délègue par ailleurs la gestion du régime de retraite de base, dont les règles sont les mêmes pour toutes les sections professionnelles de professions libérales (caisses des médecins, des vétérinaires, des pharmaciens, etc.).

Contact médias

Emilie de Chezelles - CLAI
+33 (0)1 44 69 54 05 | +33 (0)7 77 26 24 60 | lacipav@clai2.com

La Cipav
9 rue de Vienne – 75403 Paris CEDEX 08 accessible
<https://www.lacipav.fr/>

