



GOUVERNEMENT

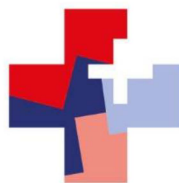
Liberté
Égalité
Fraternité

Direction interministérielle
de la transformation publique

Répondre rapidement *aux questions les plus simples des usagers*

Retours d'expériences

**SERVICES
PUBLICS**



le campus
DE LA TRANSFORMATION



Sommaire

1. <u>Introduction</u>	Définition, enjeux et cartographie des usages	3
2. <u>S'informer de façon contextualisée</u>	Solution d'entraide communautaire : Cnam, ForumAmeli Simulateur : DGFIP, Simulateur de l'impôt sur le revenu Foire aux questions : DILA, refonte des formulaires de contact et de la foire aux questions	9
3. <u>Réaliser une démarche en autonomie</u>	Services en ligne : DILA, tutoriels sur les démarches en ligne Services depuis le SVI : France Travail, Démarches en auto-délivrance depuis le SVI	18
4. <u>Suivre l'avancement de ses démarches</u>	Depuis son compte : France Titres, refonte du tableau de bord	23
5. <u>Interagir</u>	Chatbots : Cnam, Amelibot, à destination des usagers Cnam, Mediabot, à destination des agents Callbots : Cnous Urssaf	28

1. Introduction Définition, enjeux et cartographie des usages

Présentation de la DITP

La DITP pilote le programme de transformation publique défini par le Gouvernement pour une action publique plus proche, plus simple et plus efficace.

La DITP pilote le programme de transformation publique défini par le Gouvernement pour une action publique plus proche, plus simple et plus efficace, avec cinq objectifs :

- assurer le déploiement effectif des priorités de l'action gouvernementale ;
- territorialiser l'action publique ;
- améliorer l'efficacité, la qualité et l'accessibilité des services publics ;
- simplifier la vie des Français et des agents publics ;
- aider les administrations à réussir leurs transformations.

Découvrir l'action de la DITP : modernisation.gouv.fr



Un guide qui s'inscrit dans le cadre du plan Téléphone

Garantir un accueil téléphonique de qualité : une priorité pour améliorer l'accès de tous les usagers aux services publics

- Lors du 7^e Comité Interministériel de la Transformation Publique de mai 2023, le gouvernement a souhaité s'engager pour l'amélioration de l'accueil téléphonique des services publics en lançant un « Plan Téléphone ». Ce plan s'inscrit dans l'engagement 2 du programme Services publics +.
- La DITP est chargée de piloter ce Plan Téléphone et d'organiser la réflexion collective des services publics et le **partage de bonnes pratiques** autour des **leviers d'amélioration de la relation téléphonique, dans une perspective omnicanale**.
- Au cours des échanges avec les services publics, le **fait de proposer aux usagers des ressources en libre accès** est apparu comme un de ces leviers, répondant à la fois :
 - **aux attentes d'autonomie des usagers** en permettant aux personnes qui ne souhaitent pas avoir à appeler le service de trouver plus rapidement l'information qu'elles recherchent.
 - **à l'enjeu d'efficacité et de qualité des services publics** en permettant aux agents de consacrer plus de temps par téléphone aux situations plus compliquées.

Objectifs de ce guide

- L'objectif de ce guide est de donner à voir le champ des possibles en matière d'usages autonomes et de ressources en libre accès et de fournir des détails sur la mise en place, les intérêts et les limites de ce type de dispositifs afin de favoriser le retour d'expériences entre administrations.
- Dans ce guide, les initiatives ont été organisées en quatre catégories d'actions du point de vue de l'utilisateur :
 1. **S'informer de façon contextualisée**
 2. **Réaliser une démarche en autonomie**
 3. **Suivre l'avancement de ses démarches**
 4. **Interagir**
- Les fiches présentées dans ce document ont été constituées dans le cadre d'un groupe de travail coanimé par France Titres et la DITP en juin 2024. Elles ont été produites en collaboration avec chacun des réseaux de service public concernés.

Vous êtes un service public et souhaitez contribuer à ce guide par un retour d'expériences sur vos propres dispositifs ?

Contactez experienceusagers.ditp@modernisation.gouv.fr

Définition et enjeux

Ressources en libre accès, usages autonomes, « selfcare » : de quoi parle-t-on ?

Dans le secteur de la relation clients ou usagers, on désigne sous le terme de « selfcare » l'ensemble des ressources mises à disposition des utilisateurs du service de permettant de réaliser ses démarches et/ou de résoudre ses problèmes en autonomie, sans recourir à un agent.

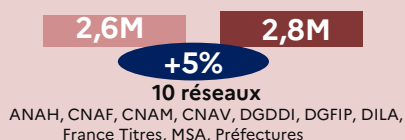
A l'heure des services numériques, ces dispositifs sont fortement associés à l'administration en ligne. En réalité, il s'agit d'un **enjeu multicanal**, comme dans le cas d'un serveur vocal interactif fournissant de l'information personnalisée voire permettant de réaliser des démarches simples.

Le **progrès technologique tend cependant à renforcer les cas d'usage numériques** : de sites internet à l'origine purement informatifs, on a ainsi vu se généraliser les sites transactionnels permettant de réaliser un nombre croissant de démarches administratives, jusqu'aux fonctions conversationnelles en plein essor et demain, probablement des fonctionnalités performantes de résolution de problèmes.

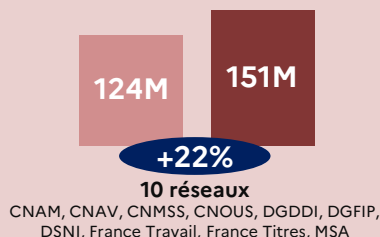


Evolution quantitative des usages autonomes entre 2021 et 2023³

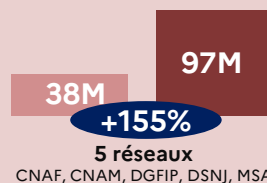
Visites sur les sites internet et applications



Comptes usagers actifs



Sessions de chatbot



¹ Données collectées auprès des services publics par la DITP en 2021, hors hôpitaux, écoles et universités, police et gendarmerie, bibliothèques, musées, tribunaux, SAUJ, services des collectivités ; ² Données de l'observatoire Vos démarches essentielles de la DINUM, hors démarches pour les professionnels et les associations ; ³ Chiffres collectés par la DITP auprès des services publics.

Définition et enjeux

Les avantages pour les usagers et les services publics

La première et principale raison pour les services publics d'investir dans la mise à disposition de ce type de ressources est d'augmenter la **satisfaction des usagers, ceux-ci ayant des attentes fortes d'autonomie**. Les services en libre accès permettent en effet aux usagers de se libérer de la contrainte des files d'attente et de faire leurs démarches en tout lieu et à toute heure. Ils permettent également de trouver rapidement des réponses aux questions simples ou récurrentes et ainsi de réduire le temps administratif pour l'utilisateur.

S'ajoute à cela la possibilité de **limiter les sollicitations des agents publics considérées comme « évitables », c'est-à-dire celles pour lesquelles l'utilisateur préférerait pouvoir accéder à la ressource seul, sans avoir à contacter le service. Dans ce cas, l'intervention de l'agent n'apporte pas de valeur de service**. Dans un contexte où les ressources humaines sont de plus en plus contraintes, le fait de consacrer au maximum le temps des agents sur des interventions mobilisant leur expertise métier et humaine, devient un enjeu partagé par toutes les administrations.

Une exigence associée à l'autonomie : garantir à l'utilisateur la possibilité de contacter un agent à tout moment

Le fait de donner aux usagers la possibilité d'accéder à des ressources en autonomie ne doit pas se traduire par un service dégradé, voire par une absence de service. Il s'agit d'une possibilité laissée à l'utilisateur de faire par lui-même, qui doit s'articuler avec une offre lisible et adaptée de moyens de contacter un agent.

Les dispositifs développés doivent donc viser l'amélioration de la qualité de service en apportant une plus-value du point de vue des usagers.





Un dispositif autonome doit ainsi toujours intégrer la possibilité, si l'utilisateur est bloqué, de basculer sur l'intervention d'un agent. Il s'agit d'articuler au sein de parcours lisibles l'enjeu de **fournir des ressources pour satisfaire le besoin d'autonomie des usagers** et la garantie d'un **accompagnement facilement accessible** lorsque la situation l'exige.

Pour un service public inclusif

Alors que l'illectronisme et la complexité administrative demeurent importants, le déploiement de ressources en autonomie ne doit pas perdre de vue que ce type de services ne s'adresse qu'à une partie des usagers et des situations. Ce développement **doit s'inscrire dans une visée inclusive, où le temps dégagé doit être réinvesti pour traiter avec le soin nécessaire les situations les plus complexes**.

Cartographie des initiatives

Cette cartographie a été réalisée au cours du groupe de travail coanimé par la DITP et France Titres en juin 2024. Elle a été produite avec les retours d'expériences des 9 administrations participantes : Cnam, CNAV, DGCCRF, DGFIP, DILA, DSNJ, France Titres, Ministère de la justice et CCMSA.

		NIVEAU DE DÉPLOIEMENT
 S'INFORMER DE FAÇON CONTEXTUALISÉE	Foire aux questions dynamique	67%
	Base de connaissance	100%
	Tutoriel	72%
	Solution d'aide communautaire	11%
	Simulateur	33%
	Informations via SVI	33%
	Push applications mobiles	5%
	Ciblage réseaux sociaux	11%
 RÉALISER UNE DÉMARCHE EN AUTONOMIE	Services en ligne	100%
	Services depuis le SVI	22%
 SUIVRE L'AVANCEMENT DE SES DÉMARCHES	Depuis son compte	17%
	Depuis le SVI	1,5%
	Notifications SMS	50%
	Notifications mails	55%
 INTERAGIR	Callbot	11%
	Chatbot	50%
	Chatbot avec IA générative	0,05%

Pondération score : mis en place = 1, projet = 0,5

En synthèse : les enseignements des dispositifs mis en place par les services publics



LES OBJECTIFS POURSUIVIS

- Faciliter la **compréhension des usagers** du fonctionnement de l'administration et de leurs droits
- Permettre aux usagers de **réaliser leurs démarches en autonomie**
- **Filter** les demandes des usagers et **mieux orienter** vers les bons services dès le premier contact
- Apporter une **réponse rapide et de qualité** aux questions simples les plus fréquentes
- **Soulager le travail des agents** en leur permettant de se consacrer aux demandes à forte valeur ajoutée



LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

- **Mettre à jour les contenus** et gérer l'obsolescence des réponses apportées
- Anticiper les **évolutions réglementaires** à intégrer dans le contenu des réponses
- **Identifier les parcours usagers** : définir précisément les moments qui nécessitent une mise en relation avec un agent et objectiver les causes d'abandon
- Faciliter l'**appropriation** des nouveaux dispositifs :
 - Pour les agents déjà en place
 - Pour les usagers



RECOMMANDATIONS POUR LES SERVICES SOUHAILANT DÉVELOPPER DES RESSOURCES EN LIBRE-ACCÈS

- Déterminer précisément le **périmètre de réponses** du dispositif et anticiper les orientations pour les questions hors champ
- Prévoir la **bascule vers l'intervention d'un agent public** pour accompagner l'utilisateur si ce dernier est bloqué
- **Séquencer le déploiement** du dispositif par lot ou étape, envisager de réaliser un *proof of concept* (POC)
- Identifier dès le début du projet un ou des **indicateurs clés de performance** permettant d'évaluer la qualité de la réponse apportée
- **Connaitre les parcours usagers**, les motifs de contact et identifier les questions récurrentes
- **Accompagner chaque métier au changement** et investir sur le temps de formation
- **Tester** les solutions auprès des usagers avant la mise en production d'un nouveau dispositif
- S'assurer de la qualité des réponses rendues en **anticipant les évolutions réglementaires** et en **supprimant les contenus obsolètes**
- **Communiquer** auprès des usagers pour renforcer l'adhésion

Vous souhaitez aller plus loin ? Visionnez le webinaire organisé dans le cadre du mois de l'innovation publique avec les témoignages de France Titres, la SNCF et la DITP. > [À voir ici](#)

1. S'informer de façon contextualisée

Solution d'entraide communautaire : Cnam, Forumameli

Simulateur : DGFIP, Simulateur de l'impôt sur le revenu

Foire aux questions : DILA, refonte des formulaires de contact et de la foire aux questions



Solution d'entraide communautaire

Cnam – Forumameli



Forumameli pour les assurés - Echanges entre internautes, réponses d'experts ameli

USAGERS CIBLES

Assurés du régime général et tout internaute souhaitant avoir des informations sur la législation de l'Assurance Maladie

OBJECTIFS DU DISPOSITIF

- Faciliter la connaissance des assurés
- Permettre un échange entre assurés

HISTORIQUE DE DÉPLOIEMENT

Date de lancement : Juin 2017

Contexte : Le forumameli a vu le jour en juin 2017, illustration de la volonté de l'Assurance Maladie de développer une stratégie multicanale au service des assurés.

DESCRIPTION DE L'INITIATIVE

- Le forum est dédié aux assurés qui souhaitent obtenir des réponses sur leurs droits et démarches liés à l'Assurance Maladie.
- L'internaute peut trouver la réponse à sa question immédiatement parmi toutes les réponses déjà disponibles sur le forum. Il peut aussi poser ses questions quand il le souhaite. Les internautes peuvent échanger entre eux et une réponse certifiée est apportée par un expert ameli sous 72h.
- Il ne s'agit que de questions d'ordre général (pas d'accès aux données personnelles).
- Le forum préserve l'anonymat des internautes, aucune donnée personnelle n'y est publiée. Il ne traite pas les questions relatives à la santé et les cas complexes sont renvoyés vers le canal le plus adapté.
- Il est consultable 24h/24 et 7j/7.

PRÉREQUIS À LA MISE EN PLACE

- Techniques : formation à l'outil Ring Central et mise en place de la modération
- Métiers : téléconseillers expérimentés
- Organisation :
 - Traitement des questions dans l'ordre chronologique et validation des réponses par un référent
 - Équipe centralisée dédiée

Solution d'entraide communautaire

Cnam – Forumameli



POSER UNE QUESTION

SE CONNECTER

S'INSCRIRE

RECHERCHER DANS LE FORUM

Votre question ou mot-clé



LES THÉMATIQUES

- Prestations et aides
- Votre compte ameli
- Votre carte Vitale
- Changement de situation
- Obtention d'un document
- Maladie, accident, hospitalisation
- Europe, international
- Famille
- Invalidité, handicap

Valérie Community Manager
il y a 6 jours - **Mis à jour le** : 27/06/2024

LE SITE AMELIFR FAIT PEAU NEUVE : PLUS SIMPLE, PLUS ERGONOMIQUE ET PLUS ÉCORESPONSABLE !

POSTS DE VOTRE CM 372 3

Le site ameli.fr, avec près de 23 millions de visites mensuelles, est l'un des services publics en ligne les plus consultés en France. Il est essentiel pour les assurés...

Anaële Community Manager
il y a 3 mois - **Mis à jour le** : 19/06/2024

VOUS ATTENDEZ UN ENFANT ?

INFORMATIONS DE L'ASSURANCE MALADIE 1931 5

Ce topic vous guidera pour toutes les étapes de la maternité, tant pour les démarches administratives que pour les examens médicaux.

Coco
il y a 5 mois - **Mis à jour le** : 06/06/2024

ALD EXONERANTE ET IMPOTS

AFFECTION DE LONGUE DURÉE (ALD) 5751 38

CHIFFRES CLÉS

- Ressources mobilisées : l'équipe en charge des réponses est spécialisée en discours client et langues étrangères.
 - 15 webconseillers désignés comme « experts ameli » et formés à la réponse sur les réseaux sociaux
 - 2 référents techniques en charge de l'approbation et de la veille réglementaire
 - 1 coordinateur stratégie digitale assurant l'administration et l'animation du forum et de sa communauté
 - 1 manager dédié à l'activité réseaux sociaux
 - 1 responsable de la plateforme de services
 - 1 équipe de modérateurs intervenant 24h/24 et 7j/7

VOLUMÉTRIE ET ÉVOLUTION DES SOLlicitATIONS / UTILISATION DU DISPOSITIF

- 396 981** utilisateurs dont 36 780 nouveaux utilisateurs en 2023
- 66 069** questions au total sur le forum (des questions sont régulièrement supprimées dans le cadre de la maintenance du forum)
- Des visites du monde entier : Belgique, Royaume-Uni, Espagne, Etats-Unis, Canada, Maroc...

Solution d'entraide communautaire

Cnam – Forumameli



IMPACTS SUR LA RELATION USAGERS

- **10 819 999** appels évités pour l'année 2023
- Proximité, accessibilité, rapidité, gratuité de la réponse apportée
- Corpus de réponses accessibles à tous

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

- Gestion des flux en périodes de pics
- Mise à jour des contenus et gestion de l'obsolescence des réponses

INDICATEURS DE SUCCÈS

- Nombre d'utilisateurs
- Nombre de visites
- Nombre de sollicitations évitées

PERSPECTIVES D'AMÉLIORATION

- Enrichir le forum avec des sujets en anglais pour une information accessible à l'international

RECOMMANDATIONS POUR LES SERVICES SOUHAITANT CONDUIRE UNE INITIATIVE SIMILAIRE

- S'assurer du périmètre des questions posées et de son respect
- Disposer de ressources formées
- Mesurer l'audience et la satisfaction du forum
- Supprimer les contenus obsolètes

Simulateur

DGFiP – Simulateur en ligne de l'impôt sur les revenus



Simulateur IR

USAGERS CIBLES

Résidents fiscaux de France

OBJECTIFS DU DISPOSITIF

Permettre aux usagers de simuler et d'anticiper, le cas échéant, le montant de l'impôt sur le revenu dû.

HISTORIQUE DE DÉPLOIEMENT

Date de lancement : Le simulateur a été mis en place pour la première fois en 2012

Contexte : Il s'agissait de répondre à une demande des usagers qui souhaitaient avoir à leur disposition un outil permettant de simuler le montant d'impôt sur le revenu afin d'anticiper son paiement.

PRÉREQUIS À LA MISE EN PLACE

- **Techniques :** Recensement de l'ensemble des éléments relatifs à la fiscalité des particuliers (catégories de revenus ; listes des charges déductibles, des réductions et crédits d'impôt, modalités de calcul, etc.).
- **Métiers :** **maitrise d'ouvrage** (bureau GF1-A) ; **maitrise d'oeuvre** (bureau BS14) ; **production** (service d'exploitation de Bordeaux) ; **communication** (cabinet de communication)
- **Organisation :** La maitrise d'ouvrage (GF1-A) s'occupe de la mise à jour du simulateur en rédigeant des spécifications. Celles-ci sont transmises à la maitrise d'oeuvre (BS14) qui les intègre informatiquement (affichage et calcul). C'est ensuite le service d'exploitation de Bordeaux qui gère la mise en production en ligne du simulateur. Enfin, le cabinet de communication procède à l'actualisation de la page d'accueil du simulateur et à la rédaction d'une actualité sur « impots.gouv ».

ACCUEIL

Recherche >

ETAT CIVIL

Situation de famille
Lieu de résidence
Années de naissance
Parent isolé
Demi-part supplémentaire
Personnes à charge
Enfants rattachés

REVENUS

Revenus d'activité (FAJ à 10J)
Frais de famille (15K à 10J)
Pensions, retraites, rentes (1AS à 10J)
Pensions alimentaires (1AS à 10J)
Rentes viagères (1AV à 10J)
Revenus des valeurs et capitaux mobiliers (2CM à 20J)
Plus-values (3VG à 3VM)

● **CALCUL DE L'IMPOT 2024 SUR LES REVENUS 2023**.....

Modèle simplifié

Le calcul qui va être effectué ne dépend que des données que vous allez indiquer. Il est purement anonyme et ne constitue en aucune façon une déclaration de revenus. Vos revenus et charges doivent être mentionnés en Euros sans les centimes.

Pour plus de détails concernant la mise en place du prélèvement à la source, cliquez ?

● **VOTRE ETAT CIVIL**.....

● **Vous êtes :**

Marié(e) M

PACSé(e) O

Célibataire (ou vivant en union libre) C

Divorcé(e) ou séparé(e) D

Veu(x) ou veuve(x) V

● **Vous vivez en :**

Métropole

Simulateur

DGFIP – Simulateur en ligne de l'impôt sur les revenus



CHIFFRES CLÉS

- Temps de mise en place : 9 mois pour la mise à jour annuelle (fin août – début juin)

INDICATEURS DE SUCCÈS

- Absence de retour négatif de la part des usagers
- Nombre de simulations annuelles

VOLUMÉTRIE ET ÉVOLUTION DES SOLLICITATIONS / UTILISATION DU DISPOSITIF

Nombre de simulations réalisées sur le simulateur :

- 12,2 millions en 2021
- 11,9 millions en 2022
- 12,7 millions en 2023

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Pour le service : Anticiper les évolutions législatives avant le vote du projet de loi de finances.

Pour les usagers : Indiquer les éléments dans la bonne catégorie/ligne (revenus, réductions/crédits d'impôt).

À noter que des fiches figurent sur le simulateur afin de guider les usagers dans leur simulation d'impôt.

PERSPECTIVES D'AMÉLIORATION

Mise en place d'un simulateur plus ergonomique et correspondant à l'identité visuelle des services de l'État (prévision de mise en place pour la prochaine campagne déclarative 2025).

RECOMMANDATIONS POUR LES SERVICES SOUHAITANT CONDUIRE UNE INITIATIVE SIMILAIRE

- Établir une méthodologie de travail concernant les travaux à mener (recensement des évolutions relatives à la fiscalité des particuliers, mise en place d'un calendrier prévisionnel des tests et du déploiement)
- Avoir des échanges fluides entre MOA et MOE.

Foire aux questions (FAQ)

DILA – Refonte des formulaires de contact et de la FAQ

DESCRIPTION DE L'INITIATIVE

- Refonte des formulaires de contact
- Renforcement de la rédaction de la foire aux questions

OBJECTIFS DU DISPOSITIF

- Filtrer les demandes de contact des usagers
- Clarifier les propositions (parcours et intitulé des rubriques) et faciliter la compréhension des usagers
- Orienter vers le bon formulaire / service
- Tendre vers l'auto-résolution des demandes
- Générer une meilleure qualification des messages / traçabilité des données

HISTORIQUE DE DÉPLOIEMENT

Date de début du projet : Deuxième semestre 2024

Contexte :

- Hausse des visites sur les contenus du site
- Tendance régulière à la hausse des démarches en ligne sur le site service-public.fr

Impacts sur l'activité du support messagerie :

- Augmentation des messages reçus alors que les effectifs étaient constants
- Augmentation des sollicitations des usagers au support alors que ce dernier n'est pas compétent pour répondre (20 à 30% de réorientations chaque jour)
- Une proportion élevée d'usagers ne passe pas par le parcours usager prédéfini (15 à 20% de redirections quotidiennes)

Conséquences :

- Difficultés à soutenir les flux de messages reçus
- Coupures ponctuelles ou durables de certains formulaires de contact
- Allongement des délais de réponse, y compris vers un autre organisme ou administration

PRÉREQUIS À LA MISE EN PLACE

- Technique : Plateforme Coperia du site service-public.fr
- Métiers : messagerie, UX et développement
- Étapes de la mise en place : Enquête utilisateurs, ateliers UX de cadrage et développement, puis écriture des contenus en fonction d'une étude d'impact du système existant

Foire aux questions (FAQ)

DILA – Refonte des formulaires de contact et de la FAQ

IMPACTS ATTENDUS

- Renforcement de la capacité de l'utilisateur à trouver lui-même la réponse à sa question
- Forte baisse du nombre de messages à faible valeur ajoutée
- Qualité de service améliorée
- Absence / Diminution de coupures des formulaires de contact

INDICATEURS DE SUCCÈS

- Marquage statistique des pages de résultats sur le formulaire de contact vs nombre de messages reçus
- Baisse de messages de demandes de précision : messages mieux qualifiés
- Diminution de x% des messages d'orientation et de redirections internes
- Baisse du taux du nombre messages reçus vs nombre de visites

Contacter Service-Public.fr

Sur quoi porte votre question ?

Les sujets du moment

→ Elections → Demandes de bourse → Retraite

→ Système d'information sur les armes (SIA) → CertiPhyto → Crit'Air

→ Compte professionnel de formation (CPF) → Ma Prime Rénov' → Associations

Autres sujets fréquents

 Carte grise	 Permis de conduire, amendes	 Carte d'identité ou passeport	 Demande d'acte d'état civil
 Titre de séjour, visa	 Demande de logement social	 Carte d'identité ou passeport	 Autre sujet ?

? Quelle est votre question ?

Ma question concerne la **carte grise** Modifier ↗

J'ai un problème pour faire ma démarche Modifier ↗

[Afficher les informations](#)

[← Choisir un autre sujet](#)

? Quelle est votre question ?

Ma question concerne la **carte grise**

J'ai un problème pour faire ma démarche

Ma démarche est terminée, mais j'ai encore un problème

Ma question ne concerne pas la démarche en ligne

Je souhaite signaler une erreur sur une page du site

[← Choisir un autre sujet](#)

Besoin d'aide ? Une remarque ?

? Votre question

Ma question concerne la **carte grise**

J'ai un problème pour faire ma démarche en ligne

Vos questions les plus fréquentes sur la démarche en ligne

- Je ne sais pas comment faire ma démarche. Qui peut m'aider ? ▼
- Je n'arrive pas à me connecter à mon compte ANTS. Que faire ? ▼
- J'ai un problème d'affichage sur le site de l'ANTS. Que faire ? ▼
- Mon véhicule n'est pas reconnu par l'ANTS. Que faire ? ▼
- L'ANTS me dit que je ne suis pas le propriétaire du véhicule. Que faire ? ▼
- J'ai une autre question relative à ma démarche sur le site de l'ANTS ? ▼

Une question sur la démarche en ligne

Où s'adresser ?

→ Support ANTS [↗](#)

Foire aux questions (FAQ)

DILA – Refonte des formulaires de contact et de la FAQ

CHIFFRES CLÉS

- Coût : interne uniquement
- RH / ressources mobilisées : métiers, UX, développeurs
- Temps de mise en place : 2 ans

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

- Identifier les parcours utilisateurs
- Identifier les réponses pouvant être transcrites dans une FAQ
- Définir précisément les moments qui nécessitent une mise en relation avec la messagerie
- Définir les principaux services pour lesquels une réponse de réorientation est actuellement effectuée
- Passer uniquement par des évolutions techniques de Coperia

PERSPECTIVES D'AMÉLIORATION

- Suivi des parcours usagers pour identifier la satisfaction ou non
- Suivi qualité des messages pour identifier une amélioration

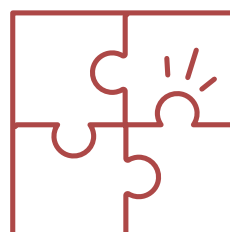
RECOMMANDATIONS POUR LES SERVICES SOUHAITANT CONDUIRE UNE INITIATIVE SIMILAIRE

- Définir des mesures d'impact pour suivre les parcours usagers
- Réaliser un picking qualité régulier
- Identifier les questions récurrentes
- Identifier les différents services destinataires du message en fonction de la question posée par l'utilisateur

2. Réaliser une démarche en autonomie

Démarches en ligne : DILA, Tutoriels sur les démarches en ligne

Démarches depuis le SVI : France Travail, Démarches en auto-délivrance depuis le SVI



Démarches en ligne

DILA – Tutoriels vidéos sur les démarches en ligne

DESCRIPTION DE L'INITIATIVE

Mise en place d'une série de tutoriels vidéo pour accompagner les usagers dans leurs démarches numériques

OBJECTIFS DU DISPOSITIF

- Filtrer les demandes de contact des usagers
- Faciliter la compréhension des usagers et l'auto-résolution de leurs demandes
- Eviter la sursollicitation au support
- Humaniser l'administration

HISTORIQUE DE DÉPLOIEMENT

Date de lancement : 2024

Une première vidéo tuto est en cours : « Je ne reçois pas mon mail pour valider la création de mon compte / pour me connecter. Que faire ? »

Contexte :

- Déclarations gouvernementales sur le développement des tutoriels
- Besoin en interne de développer de nouveaux formats éditoriaux

PRÉREQUIS À LA MISE EN PLACE

- Techniques : possibilité d'embarquer des vidéos dans le système de gestion de contenu ; suivi du parcours usagers
- Métiers : Travail UX pour analyser les parcours ; analyse des messages reçus pour identifier les principales questions que l'on peut gérer ainsi ; studio graphique
- Etapes de la mise en place : formation média-training, travail commun métier et technique, tournage, mise en ligne



Démarches en ligne

DILA – Tutoriels vidéos sur les démarches en ligne

CHIFFRES CLÉS

- Coût interne
- RH / ressources mobilisées : UX, Agents messagerie, Equipe de tournage
- Temps de mise en place : 6 mois

VOLUMÉTRIE ET ÉVOLUTION DES SOLLICITATIONS / UTILISATION DU DISPOSITIF

Pas encore mesuré, mise en place à venir

INDICATEURS DE SUCCÈS

- Nombre de vues de la vidéo vs nombre de messages reçus sur le sujet
- Réduction du nombre de messages sur la thématique de la vidéo

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

- Cadrer le besoin (support, format, durée, contenu...)
- Trouver un agent en interne pour figurer dans les vidéos
- Bien comprendre le parcours usager

PERSPECTIVES D'AMÉLIORATION

- Réaliser un retour d'expériences
- Définir de nouveaux sujets à traiter dans les vidéos

RECOMMANDATIONS POUR LES SERVICES SOUHAITANT CONDUIRE UNE INITIATIVE SIMILAIRE

- Comprendre le parcours usager et analyser les difficultés rencontrées, sur la base de données issues de remontées terrain
- Incarner le message avec un agent de l'administration dans les vidéos
- Réaliser des formations média-training de l'agent concerné

Démarches depuis le serveur vocal interactif

France Travail – Démarches en auto-délivrance



Numéro 39 49

USAGERS CIBLES

Demandeurs d'emploi

OBJECTIFS DU DISPOSITIF

Permettre aux usagers de réaliser leurs démarches en autonomie depuis le SVI

HISTORIQUE DE DÉPLOIEMENT

Date de lancement : La disponibilité de services automatisés depuis le SVI existe depuis début 2000 pour l'actualisation du statut de demandeur d'emploi.

DESCRIPTION DE L'INITIATIVE

Depuis le serveur vocal interactif de France Travail, quatre catégories de démarches sont disponibles en autonomie pour l'utilisateur :

- **Actualisation** du statut de demandeur d'emploi (version simplifiée par rapport au service numérique)
- **Consultation** des informations liées aux dates de paiement
- **Changement de situation** (reprise d'emploi, changement de numéro de téléphone, etc.)
- **Demande d'attestation** (7 catégories d'attestations). L'attestation est envoyée par courrier ou en dématérialisé, selon les préférences exprimées par l'utilisateur.

Ce périmètre de fonctionnalités est stable depuis au moins dix ans, le SVI évolue a minima pour intégrer les changements de législation ou ajouter des choix.

VOLUMÉTRIE ET ÉVOLUTION DES SOLLICITATIONS / UTILISATION DU DISPOSITIF

L'utilisation des services en autonomie depuis le SVI décroît tendancielle, pour toutes les catégories de démarches :

- **Actualisation du statut** : 6,6M appels en 2022, 5,4M en 2023, 2,98M au S1 2024
- **Consultation** : 1,5M en 2022, 1,27M en 2023
- **Changement de situation** : 1,5M en 2022, 1,37M en 2023, 620k au S1 2024
- **Demande attestation** : 789k en 2022, 713k en 2023, 361k au S1 2024

Démarches depuis le serveur vocal interactif

France Travail – Démarches en auto-délivrance



Numéro 39 49

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

- Le décompte des appels est supérieur au nombre de démarches abouties, avec une difficulté à objectiver les parcours et les causes d'abandon de la part des usagers

INDICATEURS DE SUCCÈS

- Mesure des accès aux différents services
- A venir : Rapport entre volume d'accès aux services et nombre de démarches réalisées

PERSPECTIVES D'AMÉLIORATION

- Revue des différents services délivrés pour savoir s'ils sont toujours pertinents et si certains devraient être modifiés ou supprimés
- Refonte des attestations
- Refonte du SVI en langage naturel avec la mise en place de robots conversationnels prévue pour le second semestre 2025, permettant :
 - L'élargissement du champ des services en auto-délivrance
 - Le transfert vers un agent en cas d'échec de la démarche (actuellement, la personne doit revenir au menu principal si elle n'arrive pas à faire aboutir sa démarche)

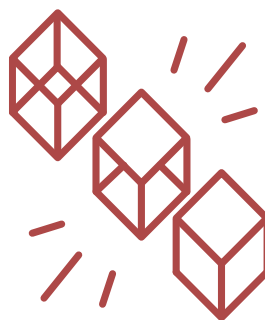
RECOMMANDATIONS POUR LES SERVICES SOUHAITANT CONDUIRE UNE INITIATIVE SIMILAIRE

- Penser en parallèle l'amélioration des services en ligne et celle des services accessibles depuis le SVI
- L'amélioration tendancielle des services en ligne rend de plus en plus simple et rapide leur utilisation (ex : consultation en un clic depuis l'application). Cela tend naturellement à déporter les usages du SVI vers les services en ligne. Le maintien d'une capacité d'investissement dans les services depuis le SVI est néanmoins nécessaire pour assurer un niveau de service homogène sur les différents canaux.

3.

Suivre l'avancement de ses démarches

Depuis son compte : France Titres, refonte du tableau de bord



Suivre l'avancement de ses démarches depuis son compte

France Titres – Refonte du tableau de bord



<https://ants.gouv.fr/>

DESCRIPTION DE L'INITIATIVE

Depuis 2021, pour les particuliers, les démarches pour tous les titres (immatriculation, permis de conduire, carte d'identité, passeport) sont regroupées et visibles dans un seul et même tableau de bord sur leur compte personnel.

Depuis 2024, le portail propose une version enrichie du tableau de bord des comptes usagers conforme au Système de Design de l'Etat.

Cette dernière comporte les principales informations sur l'avancement de la demande :

- Les informations de la demande (numéro, type, date, etc.)
- Le statut : état actuel de la demande
- Le bouton « consulter » (disponible pour la plupart des demandes)
- La section « Action possible », mise en avant si une action est requise de la part de l'utilisateur pour l'avancée de la démarche

HISTORIQUE DE DÉPLOIEMENT

Date de lancement : 2024

Contexte :

- Le site ants.gouv.fr est le point de passage unique vers les téléprocédures : Permis de conduire, pré-demande en ligne de la carte d'identité, certificat d'immatriculation
- Le portail avait été refondu en 2021, avec une visée « selfcare » :
 - Accès à la foire aux questions
 - Top 3 des questions les plus posées

Une partie dédiée aux nouvelles démarches



Une partie dédiée au suivi des démarches



Une partie dédiée à l'aide



Bienvenue Lorraine HIPSEAUME
Identité vérifiée avec FranceConnect • Dernière connexion le 26 août 2022

Commencer une nouvelle démarche en ligne

- Immatriculation
- Carte d'identité et/ou passeport
- Permis de conduire

Suivre l'avancée de vos demandes en cours

- Demands liées à l'immatriculation
- Demands de carte d'identité et/ou de passeport
- Demands liées aux permis de conduire

Vous souhaitez reprendre ou compléter une demande en cours et celle-ci n'apparaît pas ? [Consulter la marche à suivre](#)

Une question ? Besoin d'aide ?

- Consultez notre Foire Aux Questions (FAQ) ou contactez l'ANTS
Vous avez des questions concernant vos démarches en ligne ? Vous trouvez les réponses aux questions les plus courantes.
[Consulter la FAQ ou nous contacter](#)
- Informez-vous sur les démarches
Trouvez toutes les informations concernant vos démarches d'immatriculation, de permis de conduire, de carte d'identité et de passeport.
[S'informer sur votre démarche](#)
- Trouvez la France Services ou le Point Numérique le plus proche de chez vous
Vous avez des difficultés à accomplir vos démarches ? Vous pouvez vous faire aider par un agent dans plus de 2300 lieux en France.
[Me rendre dans une France Services](#)
[Me rendre dans un Point Numérique](#)

Suivre l'avancement de ses démarches depuis son compte

France Titres – Refonte du tableau de bord



<https://ants.gouv.fr/>

CHIFFRES CLÉS

- Ressources mobilisées : équipe UX Design
- 6 mois de mise en place

UTILISATION DU DISPOSITIF

En avril 2024 :

- 6 259 045 visiteurs
- 4 916 117 consultations

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

- Mise en place des API avec les SI fournisseurs des données sources pour les statuts

INDICATEURS DE SUCCÈS

- Nombre de consultations du tableau de bord

PERSPECTIVES

- Enrichir le tableau de bord pour les démarches certificat d'immatriculation et permis de conduire

RECOMMANDATIONS POUR LES SERVICES SOUHAITANT CONDUIRE UNE INITIATIVE SIMILAIRE

- Penser les API dès le début du projet

4.

Interagir

Chatbots :

Cnam, Amelibot, à destination des usagers

Cnam, Mediabot, à destination des agents

Callbots : France Titres, refonte du tableau de bord

Cnous

Urssaf



Chatbot

Cnam – amelibot, le chatbot du compte Ameli



DESCRIPTION DE L'INITIATIVE



Chatbot compte ameli

CONVERSATIONS SOCIALES

Conversations Métiers

ALGORITHME DE RECONNAISSANCE NATURELLE DU LANGAGE



Outil d'analyses et de statistiques

Système d'administration avec droits de profils



USAGERS CIBLES

Assurés de l'assurance maladie utilisant un compte ameli

OBJECTIFS DU DISPOSITIF

- Faire connaître la richesse des démarches du compte ameli et des informations d'ameli.fr
- Réduire le volume des emails correspondant à des démarches facilement réalisables par un téléservice ou par un lien vers les rubriques ameli.fr
- Répondre et orienter au mieux l'assuré dans sa démarche, lorsque celle-ci n'est pas couverte par un téléservice

HISTORIQUE DE DÉPLOIEMENT

- Mars 2020 : Déploiement du chatbot, espace conversationnel et d'orientation vers les téléservices
- Décembre 2020 : Déploiement sur des pages d'ameli.fr
- Fin 2021 : Passage obligé par le chatbot avant d'écrire un mail depuis le compte web
- Mai 2023: Passage obligé par le chatbot avant d'écrire un mail depuis l'appli

Chatbot

Cnam – amelibot, le chatbot du compte Ameli



CHIFFRES CLÉS

Intégration du chatbot dans l'activité de l'équipe MOA discours client :

- 4 mois d'ETP pour mettre en place l'ensemble des connaissances nécessaires au bon fonctionnement
- Pour le suivi : 1 ETP pour
 - entraîner les bots
 - vérifier qu'ils répondent correctement (vérifications quotidiennes par échantillonnage sur les faux positifs)
 - analyser des retours des usagers (feedbacks)
 - apporter les modifications nécessaires
 - intégrer les nouveautés réglementaires

Ce temps n'intègre pas la veille réglementaire, commune à l'ensemble des supports.

VOLUMÉTRIE ET ÉVOLUTION DES SOLLICITATIONS / UTILISATION DU DISPOSITIF

• **Évolution du nombre d'interactions :**

- Total interactions 2022 : **123M**
- Total interactions 2023 : **84M**
- Pic en janvier/février 2022 dû à la crise Covid et à la hausse massive des questions sur le Covid, les arrêts afférents et la vaccination Covid qui occupaient 42% de l'activité du chatbot

• **Réduction des emails reçus :**

Le chatbot, sur le compte web et dans l'application, permet de limiter le nombre d'emails reçus, au regard de la hausse de fréquentation du compte ameli :

- Entre janvier 2021 et novembre 2021 : **2,3** emails étaient envoyés pour 100 connexions.
- Entre décembre 2021 et mars 2024 : **1,3** emails étaient envoyés pour 100 connexions.
- **Hausse de l'usage du chatbot sur l'application** : 39% en 2023 vs 25% en 2022 soit **+14 points**

IMPACTS SUR LA RELATION USAGERS

Fin avril 2024 :

- 56% d'assurés satisfaits sur l'application mobile (+ 1 point par rapport à 2023)
- 35% d'assurés satisfaits pour le compte web (+ 5 points par à 2023) .

Standard du taux de satisfaction des usagers sur le marché des chatbots : 30%

Chatbot

Cnam – amelibot, le chatbot du compte Ameli



DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

- Appréhender l'outil
- Mettre en évidence les marqueurs à suivre
- Déterminer le juste ton pour la rédaction

INDICATEURS DE SUCCÈS

- Le taux d'usage
- Le taux de reconnaissance
- Le taux de satisfaction
- La baisse du nombre de courriels reçus

PERSPECTIVES

- Réaliser un proof of concept (POC) avec un outil d'intelligence artificielle générative sur la thématique « IJ maternité / paternité » au service de la relation client. L'objectif est de tester le gain d'efficacité dans le domptage d'un chatbot avec IA générative comparativement au domptage du chatbot actuel
- Offrir à l'assuré une voie de sortie vers l'écriture d'un message lorsqu'amelibot ne lui apporte pas de réponse satisfaisante :
 - Amélioration de la redirection de l'assuré suite à 2 réponses KO du chatbot (juillet 2023)
 - Ajout d'un lien vers l'écriture d'un message dès lors que l'assuré fait part de son insatisfaction depuis la notation (1^{er} trimestre 2025)


RECOMMANDATIONS POUR LES SERVICES SOUHAILANT CONDUIRE UNE INITIATIVE SIMILAIRE

- Déterminer précisément le périmètre de réponse
- Anticiper les orientations pour les questions hors champ
- Tester les réponses fournies avec des experts et des non initiés
- Séquencer si possible le déploiement
- Organiser la mise en place des réponses au sein d'une même équipe

Chatbot

Cnam – amelibot, le chatbot du compte Ameli



Compte ameli  Déconnexion

Accueil Mes paiements Mes démarches Mon espace prévention Mes informations

MES DERNIERS PAIEMENTS	MES DÉMARCHES EN 2 CLICS	MON AGENDA
23 DÉC. Paiement à un tiers 16,50€	Attestation de droits ?	Mes rendez-vous
	Attestation de paiement d'indemnités journalières ?	Prendre un rendez-vous
	Carte européenne d'assurance maladie (CEAM) ?	
	Consulter les délais de traitement de ma Caisse d'Assurance Maladie	

0 NOTIFICATION **0 MESSAGE**

Bonjour ! Je suis amelBot, le chatbot créé pour vous assister pour toutes vos démarches sur l'Assurance Maladie. Interrogez-moi ! :)

Reperes Prevention

Donnez votre avis !



Chatbot

Cnam – Mediabot, le chatbot des agents



DESCRIPTION DE L'INITIATIVE

Mediabot est un environnement conversationnel, proche d'AmeliBot, destiné à tous les agents de l'Assurance Maladie amenés à interagir avec un client. Il aide à réaliser un diagnostic de la situation de l'assuré avec un questionnement approprié et lui demander des pièces si nécessaire.

En pratique, il remplace les ordinogrammes qui cohabitaient avec les scripts (argumentaires de réponse). Il est utilisé dans toutes les caisses et tous les services.

OBJECTIFS DU DISPOSITIF

- Faciliter l'analyse des situations en guidant l'agent
- Apporter une réponse juste et complète à l'assuré
- Réduire les répétitions
- Harmoniser, dans toutes les caisses en front office et back office, les demandes de pièces justificatives

USAGERS CIBLES

Agents de l'Assurance Maladie

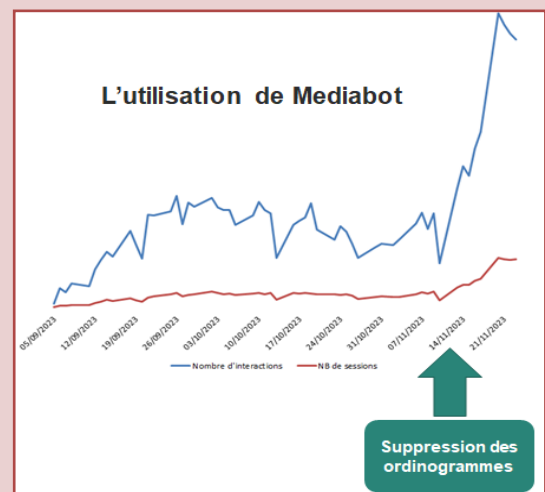
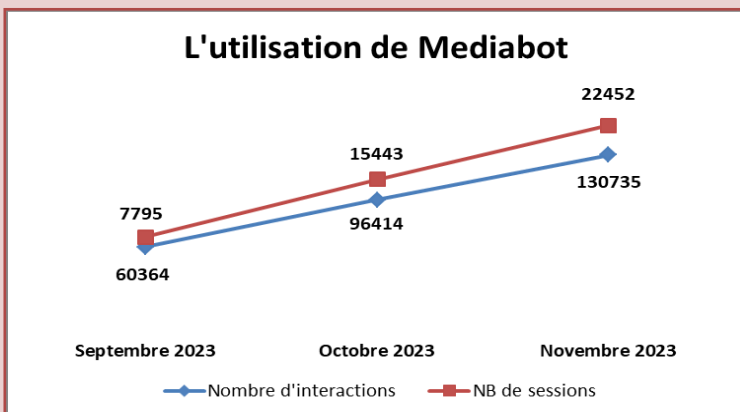
HISTORIQUE DE DÉPLOIEMENT

Date de lancement : été 2023

Contexte : Constat d'une meilleure connaissance de la réglementation des assurés, notamment depuis la crise sanitaire. L'Assurance Maladie souhaitait travailler sur deux champs complémentaires :

- L'harmonisation des réponses
- La professionnalisation des réponses pour un contact conclusif

VOLUMÉTRIE ET ÉVOLUTION DES SOLLICITATIONS / UTILISATION DU DISPOSITIF



Chatbot

Cnam – Mediabot, le chatbot des agents



VOLUMÉTRIE ET ÉVOLUTION DES SOLLICITATIONS / UTILISATION DU DISPOSITIF

Evolution du taux de reconnaissance



Le taux de reconnaissance mesure ici le bon usage du média par les agents: les réponses sont fléchées au travers de mots clés prédéfinis.

IMPACTS SUR LA RELATION USAGERS

- Flux de contact : Mediabot diminue le flux lorsque l'outil est maîtrisé (moins de répétition)
- Satisfaction : Non mesurée avec ou sans usage de Mediabot
- Meilleure compréhension des circuits de traitement et harmonisation des réponses de front et back office

PRÉREQUIS À LA MISE EN PLACE

- Techniques : néant, l'outil étant connu, c'est la même équipe qui gère amelibot
- Métiers : appropriation de l'outil et de son fonctionnement (adapté à un public débutant ou expert)
- Organisation : webinaires de formation à l'intention de l'encadrement, nécessaire également auprès d'ambassadeurs usagers au quotidien

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

- Adapter le niveau de réponse et les passerelles pour un débutant, un confirmé ou un expert
- Former à l'usage de l'outil les personnels déjà en place

INDICATEURS DE SUCCÈS

- Intégrer Mediabot dans la procédure de formation initiale des agents

Chatbot

Cnam – Mediabot, le chatbot des agents



PERSPECTIVES

- Développement d'une solution d'IA générative pour automatiser la gestion humaine d'arborescences complexes :
 - La gestion pour différents utilisateurs nécessite de prévoir des parcours multiples à plusieurs niveaux
 - Mediabot ne donne pas d'informations brutes, il aide au diagnostic d'une situation et accompagne à la réponse
 - Réflexion en cours autour du « knowledge management » avec l'IA générative :
 - Une base de knowledge management à même d'alimenter de façon adaptée l'ensemble des canaux
 - Un domptage du bot plus efficient
 - Une interface sécurisée via API ou webservice avec le SI Assurance Maladie pour personnaliser la réponse client
- Une mise en place dans :
 - Un nouveau Chatbot dans le compte ameli
 - Un nouveau Mediabot pour une aide à la réponse des agents
 - Un callbot pour optimiser les informations avant la prise d'appel et réduire la prise en charge par un agent
 - Une aide à la réponse rapide pour les agents du Chatlive dans le compte ameli

RECOMMANDATIONS POUR LES SERVICES SOUHAITANT CONDUIRE UNE INITIATIVE SIMILAIRE

- Expliquer l'attendu aux agents
- Accompagner chaque métier au changement
- Prouver l'efficacité pour favoriser l'adhésion
- Investir sur le temps de formation
- Ne pas confondre un usage « récréatif » ou informatif d'un bot dans la sphère privée et son usage dans la sphère professionnelle

Callbot

Cnous



USAGERS CIBLES

Etudiants

OBJECTIFS DU DISPOSITIF

- Apporter une réponse rapide et de qualité aux questions simples les plus fréquentes
- Améliorer la satisfaction des étudiants en assurant une réponse rapide et de qualité
- Soulager le travail des agents en leur permettant de se consacrer aux demandes à plus forte valeur ajoutée

HISTORIQUE DE DÉPLOIEMENT

Date de lancement : Avril 2023

Contexte :

- Changement de marché
- Démarche d'amélioration continue de la qualité de service
- Modernisation de l'ensemble des démarches numériques des Crous

DESCRIPTION DE L'INITIATIVE

Déployé sur les cinq centres de contacts, le callbot du Cnous répond aux questions des étudiants sur les sujets de bourses, logement et restauration.

Le callbot permet une analyse en langage naturel de la question grâce à un algorithme de traitement automatique du langage associant les relations sémantiques entre les mots.

Le callbot délivre des réponses non personnalisées (pas de connexion au SI) mais « particularisées »: le bot demande à l'appelant son Crous de rattachement et lui indique des informations adaptées. Le callbot se réfère à une base documentaire constituée de réponses pré-rédigées. En fonction des thématiques d'appels, le bot peut orienter vers des outils (ex: simulateur), apporter une réponse contextualisée ou rediriger vers un agent.

Le traitement automatique du langage permet de détecter un mécontentement ou une situation de fragilité et de transférer automatiquement le cas échéant l'appel vers un agent.

Le callbot était actif 24h/24 et 7j/7 sur le centre de contact d'Ile de France d'avril 2023 à avril 2024. Il est à présent actif en dehors des horaires d'ouverture et peut être déclenché en période de débordement.

CHIFFRES CLÉS

- Coût :
 - Total (HT) : 713 977€
 - Investissement : 440 377€
 - Fonctionnement : 279 360€
- 2 ETP Cnous
- Prestataire : résolution bugs, réponse tickets, amélioration de la qualité de la réponse
- Temps de mise en place : 6 mois à partir du premier atelier avec le prestataire.

VOLUMÉTRIE ET ÉVOLUTION DES SOLlicitATIONS / UTILISATION DU DISPOSITIF

Sur le centre de contact Ile-de-France :

- Septembre 2023 (24h/24 & 7j/7) : 113 582 conversations
- Mai 2024 (hors horaires d'ouverture uniquement) : 1 910 conversations

IMPACTS SUR LA RELATION USAGERS

- Satisfaction des appelants suite à une interaction avec le callbot : 54% (de janvier à mai 2024)
- Taux de transfert à un agent : entre 40% et 50% (de septembre à décembre 2023)

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

- Amélioration de la qualité de la réponse tout en restructurant la base documentaire alors que le projet était déjà en production
- Manque d'indicateurs et d'outils d'aide à l'analyse des données (tableau de bord)
- Craintes de la part des directeurs de centres de contact d'activer le callbot pendant les heures ouvrées
- Présentation de l'information de manière synthétique via le callbot

INDICATEURS DE SUCCÈS

- Suivi continu des questions fréquentes et ajustement rapide
- Traitement des insatisfactions
- Taux de transfert à un agent
- Diminution des appels entrants
- Taux de couverture des questions par la base documentaire (nombre d'appels ayant abouti à la consultation des réponses de la base documentaire)
- Nombre de conversations ayant reconnu les thématiques d'appels
- Nombre d'appelants ayant raccroché avant la fin des messages du bot

PERSPECTIVES D'AMÉLIORATION

- Amélioration de la fiabilité des réponses de manière massive
- Fiabilisation et qualité du texte de la réponse

RECOMMANDATIONS POUR LES SERVICES SOUHAITANT CONDUIRE UNE INITIATIVE SIMILAIRE

- Avant la mise en place, entraîner la solution avec des données naturelles recueillies dans le cadre d'un autre projet de selfcare : chatbot ou FAQ par exemple.
- Réaliser un *proof of concept* (POC) / déployer la solution par lot si besoin
- Identifier dès le début du projet un ou des indicateurs clés de performance permettant d'évaluer la qualité de la réponse du callbot.

Callbot

Urssaf



Au service de notre protection sociale

USAGERS CIBLES

En cible, l'ensemble des populations de l'Urssaf.

Actuellement, seules trois offres de services bénéficient du callbot.

OBJECTIFS DU DISPOSITIF

- Identifier automatiquement et précisément les motifs de contacts des usagers
- Apporter des réponses de niveau 1 lorsque cela est possible afin de renforcer l'autonomie des usagers et absorber les appels à « faible valeur ajoutée »
- Transférer les appels vers les bonnes compétences en interne pour un traitement complet dès le premier contact

HISTORIQUE DE DÉPLOIEMENT

Date de lancement : 2021 ancienne technologie, puis novembre 2022 sur technologie actuelle (IBM Watson)

Contexte :

- Réduction des volumes d'appels
- Renforcement de l'autonomie des usagers en 24/7
- Accompagnement de l'évolution de l'organisation en middle office

DESCRIPTION DE L'INITIATIVE

L'appelant est accueilli par un callbot en 24/7 qui qualifie automatiquement l'objet de l'appel grâce à la compréhension du langage naturel basé sur l'IA.

En fonction du type de demande, le callbot apporte une réponse ou transfère à la bonne compétence en Urssaf.

En cas de réponse par le callbot, il est systématiquement demandé à l'utilisateur de valider si la réponse apportée lui convient afin d'éviter des raccrochés intempestifs par le robot vocal.

À tout moment, l'appelant peut demander d'être mis en relation avec un conseiller de l'Urssaf.

PRÉREQUIS À LA MISE EN PLACE

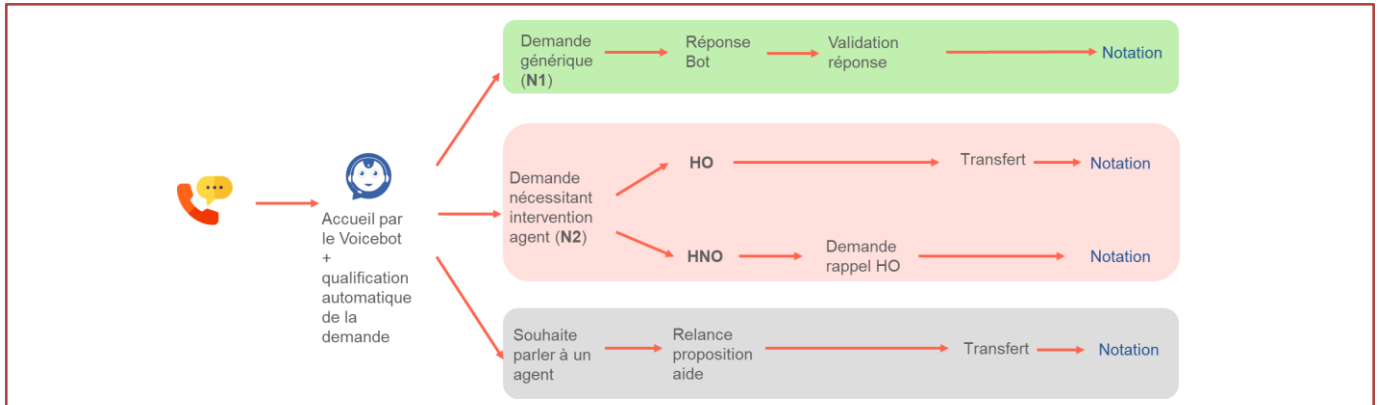
- **Techniques :** Utilisation d'une solution de callbot connectée à la téléphonie, entraînement de la solution pour optimiser la compréhension et les réponses, configuration du routage en fonction des motifs et de la localisation de l'utilisateur
- **Métiers :** Implication d'équipes métiers dans la configuration de l'outil afin d'être au plus proche des problématiques usagers
- **Organisation :** Accompagnement par la caisse nationale des équipes métiers sur la conception puis sur l'amélioration continue

Callbot

Urssaf



Au service de notre protection sociale



CHIFFRES CLÉS

- Coût : 85 k€ / callbot (installation, maintenance, ports SVI)
- RH / ressources mobilisées : 8 x 0,5 ETP en moyenne par projet sur la phase de conception, puis 4 x 0,3 ETP après le lancement
- Temps de mise en place : 4 à 6 semaines

VOLUMÉTRIE ET ÉVOLUTION DES SOLlicitATIONS / UTILISATION DU DISPOSITIF

- 250 k appels en 2023
- 100% des appels en cible 2027, soit 11M appels / an

IMPACTS SUR LA RELATION USAGERS

- Flux de contact : en moyenne 40% des appels reçus aboutissent (raccrochés) dans le callbot
- Satisfaction : 3,7/5 en moyenne
- Réitération des appels : Indicateur en cours de consolidation sur l'ensemble des canaux

Callbot

Urssaf



Au service de notre protection sociale

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

- Appropriation par les usagers (gestion du changement)
- Spécificités des populations dans la mise en place
- Mobilisation des métiers pour l'amélioration continue
- Choix de la solution technologique
- Intégration à la téléphonie et entraînement de l'IA
- Fiabilisation des indicateurs de pilotage

INDICATEURS DE SUCCÈS

- Satisfaction appelants
- Taux d'appels aboutis efficaces dans le callbot
- Taux de compréhension de l'IA
- Réduction du temps d'attente appelant
- Répétition des appels
- Adhésion des collaborateurs
- Renforcement de la plus-value humaine dans la prise en charge des appels

PERSPECTIVES D'AMÉLIORATION

- Connexion du composant au SI de l'Urssaf pour personnaliser la réponse
- Evolution du moteur IA utilisé
- Mise en place d'une base de connaissance commune à tous les composants de la relation usagers
- Amélioration continue des callbots avec évolution des réponses et des ciblage

RECOMMANDATIONS POUR LES SERVICES SOUHAITANT CONDUIRE UNE INITIATIVE SIMILAIRE

- Réaliser une étude complète pour le choix technique de la solution
- Impliquer les métiers dans la configuration des solutions (arborescence, réponses, amélioration continue)
- Prévoir une montée en charge progressive car des évolutions sont toujours nécessaires au lancement
- Communiquer aux usagers pour renforcer l'adhésion
- Réaliser des tests usagers avant mise en production
- Mettre en place une cellule de pilotage nationale

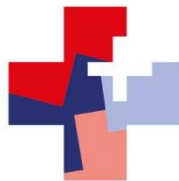


GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction interministérielle
de la transformation publique

SERVICES PUBLICS



Ce document a été créé par les équipes de la
direction interministérielle de la transformation publique



Découvrez l'action de la DITP
sur modernisation.gouv.fr