Midi-Pyrénées

Atelier d'idéation
Lab URSSAF

Bilan du 17 mai 2018

Midi-Pyrénées 737'
Direction régionale

Problématiques initiales

Personnaliser la relation (pour les Experts-comptables, et/ou les jeunes entrepreneurs) :
- Comment replacer l'humain au sein de notre relation quand une situation d'urgence l'impose, à l'heure de la digitalisation ?
- Comment être disponible et à l'écoute sans contact physique ?

Protéger la relation entre l'expert-comptable et son client:
- Comment donner à l'expert comptable toute sa place dans la relation avec l'URSSAF sans court-circuiter pour autant le cotisant-client ?
- Comment garantir une circulation de l'information juste et précise dans une relation tripartite : EC/JE/URSSAF ?
- Comment faciliter la relation client/EC parfois mise à mal par des courriers erronés sur des anomalies ?

Rendre plus autonome (pour les Experts-comptables, et/ou les jeunes entrepreneurs)
- Quels moyens techniques et humains permettraient d'être plus autonome dans les démarches avec l'URSSAF ?
- Comment transmettre un maximum de connaissances pour développer l'autonomie des JE (/ l'autonomie des EC) ?
-- Comment pouvoir suivre mes dossiers et leurs avancées de façon autonome ?

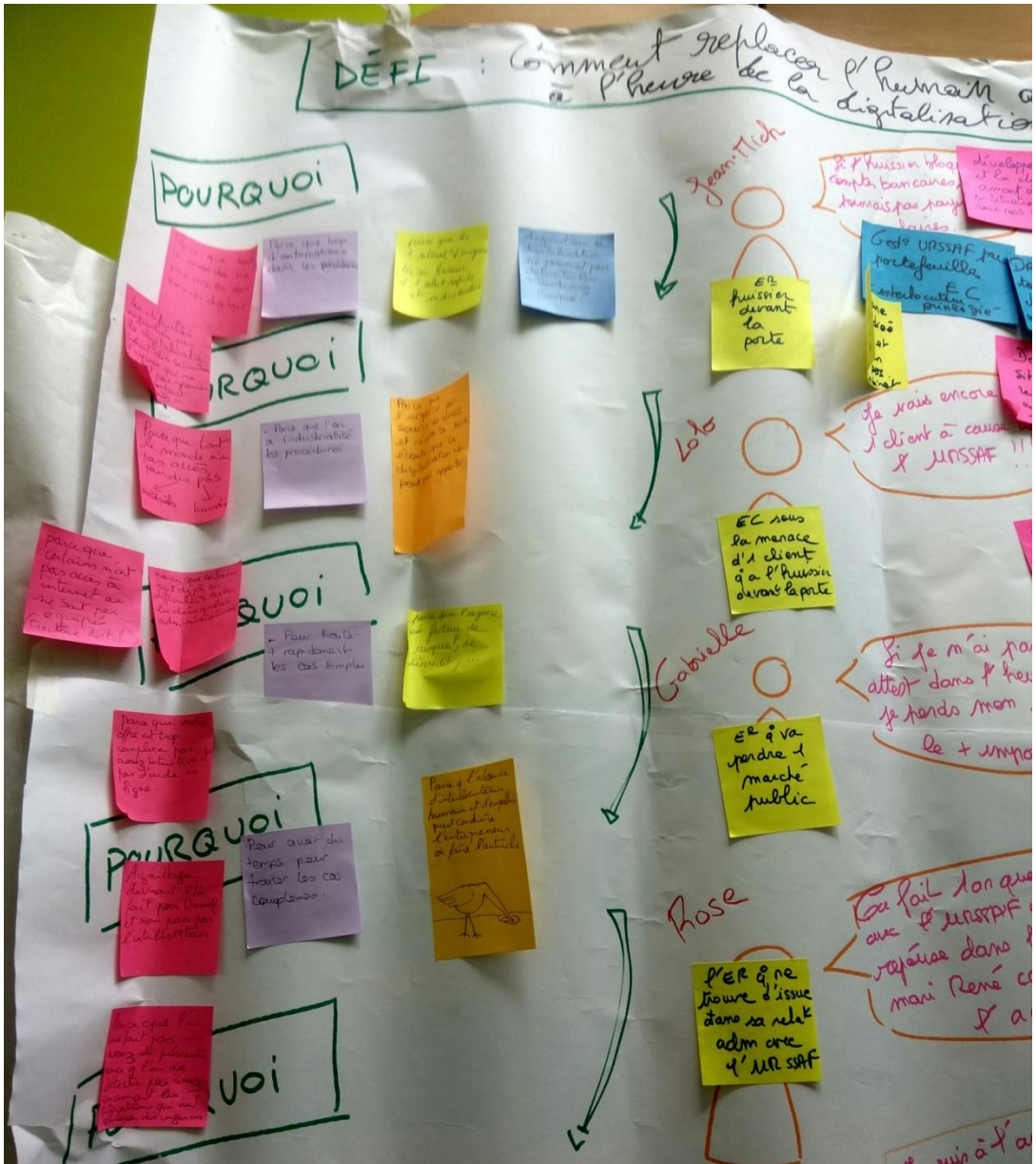
Problématiques retenues

Personnaliser la relation (pour les Experts-comptables, et/ou les jeunes entrepreneurs) :
Comment replacer l'humain au sein de notre relation quand une situation d'urgence l'impose, à l'heure de la digitalisation ?
Comment être disponible et à l'écoute sans contact physique ?

Protéger la relation entre l'expert-comptable et son client:
Comment garantir une circulation de l'information juste et précise dans une relation tripartite : EC/JE/URSSAF ?

Rendre plus autonome (pour les Experts-comptables, et/ou les jeunes entrepreneurs)
Comment transmettre un maximum de connaissances pour développer l'autonomie des JE (/ l'autonomie des EC) ?

Comment replacer l'humain au sein de notre relation quand une situation d'urgence l'impose, à l'heure de la digitalisation ?

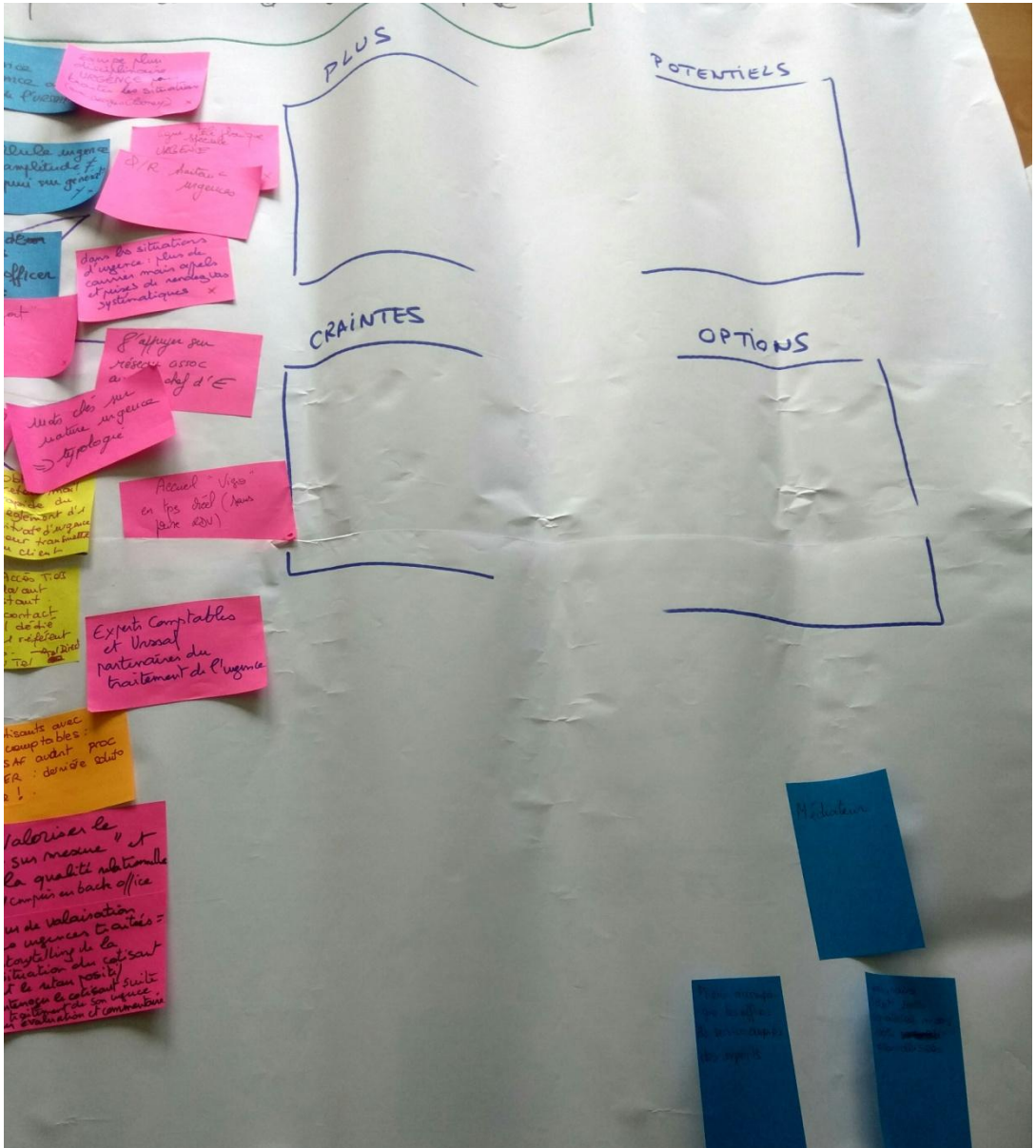


Représentants Urssaf

Rémi Grau
Sophie Artigaut
Magali Saez
Hervé Briend

Comment replacer l'humain au sein de notre relation quand une situation d'urgence l'impose, à l'heure de la digitalisation ?

Comment replacer l'humain au sein de notre relation quand une situation d'urgence l'impose, à l'heure de la digitalisation ?



Comment replacer l'humain au sein de notre relation quand une situation d'urgence l'impose, à l'heure de la digitalisation ?

Solution présentée (1/6) :

-**Création d'une équipe d'Urgentistes URSSAF pour répondre aux situations urgentes rencontrées par les cotisants et ne pouvant trouver de réponse digitale.**

Deux types de *patients* visés :

Cabinets comptables pour les cotisants qu'ils gèrent

Cotisants

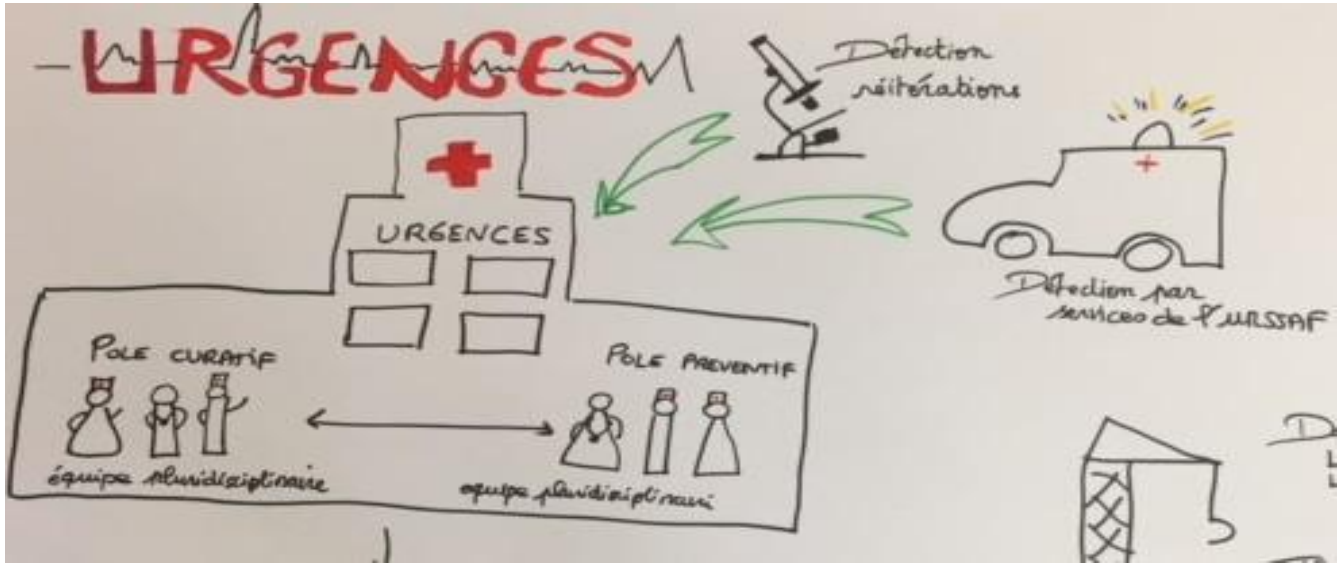
Comment replacer l'humain au sein de notre relation quand une situation d'urgence l'impose, à l'heure de la digitalisation ?

Solution présentée (2/6) :

- **Deux pôles**

Pôle préventif : campagne de préventions des situations d'urgence notamment créées par les processus digitaux.

Pôle curatif : Traitement des urgences détectées en externe et en interne



Comment replacer l'humain au sein de notre relation quand une situation d'urgence l'impose, à l'heure de la digitalisation ?

Solution présentée (3/6) :

- **Mode d'alimentation/ d'aiguillage :**

➡ **Cabinets comptables :** BAL mail dédié

➡ **Cotisants :** Détection sur plateforme **=** Médecin régulateur

➡ **Interne :** recherche interne (réitérations, nb anos…) et dossiers diagnostiqués par les services.

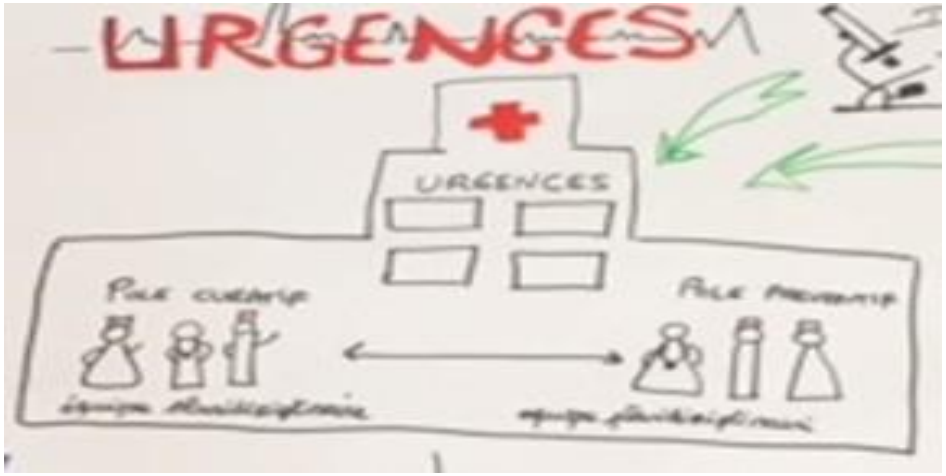
Comment replacer l'humain au sein de notre relation quand une situation d'urgence l'impose, à l'heure de la digitalisation ?

Solution présentée (4/6) :

- **L'équipe des urgentistes :**

➡ Service dédié pluri-disciplinaire

➡ ou urgentistes identifiés dans chaque fonction (spécialité reconnue, planning de gardes…).

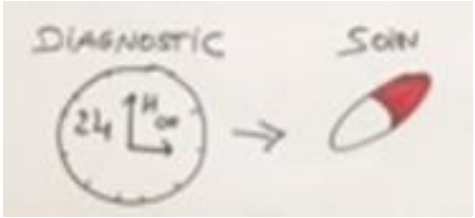


Comment replacer l'humain au sein de notre relation quand une situation d'urgence l'impose, à l'heure de la digitalisation ?

Solution présentée (5/6) :

- **Charte de soin :**

Rappel dans les 24h00 pour diagnostic (demande précisions, protocole mis en place…) ou soin (situation régularisée).



-**Evaluation/valorisation :**

Questionnaire de satisfaction et « livre d'or » pour encourager la résolution de cas complexes

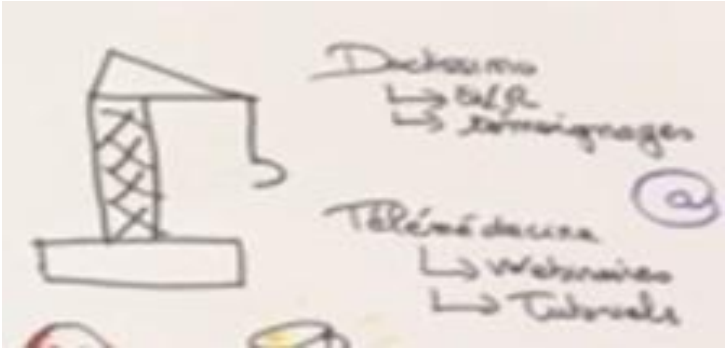
Comment replacer l'humain au sein de notre relation quand une situation d'urgence l'impose, à l'heure de la digitalisation ?

Solution présentée (6/6) :

- **Perspectives:**

« Doctissimo » **: FAQ et témoignages sur la résolution de cas d'urgence –**

« Télémédecine » : **Webinaires et Tutoriels sur résolution des urgences**



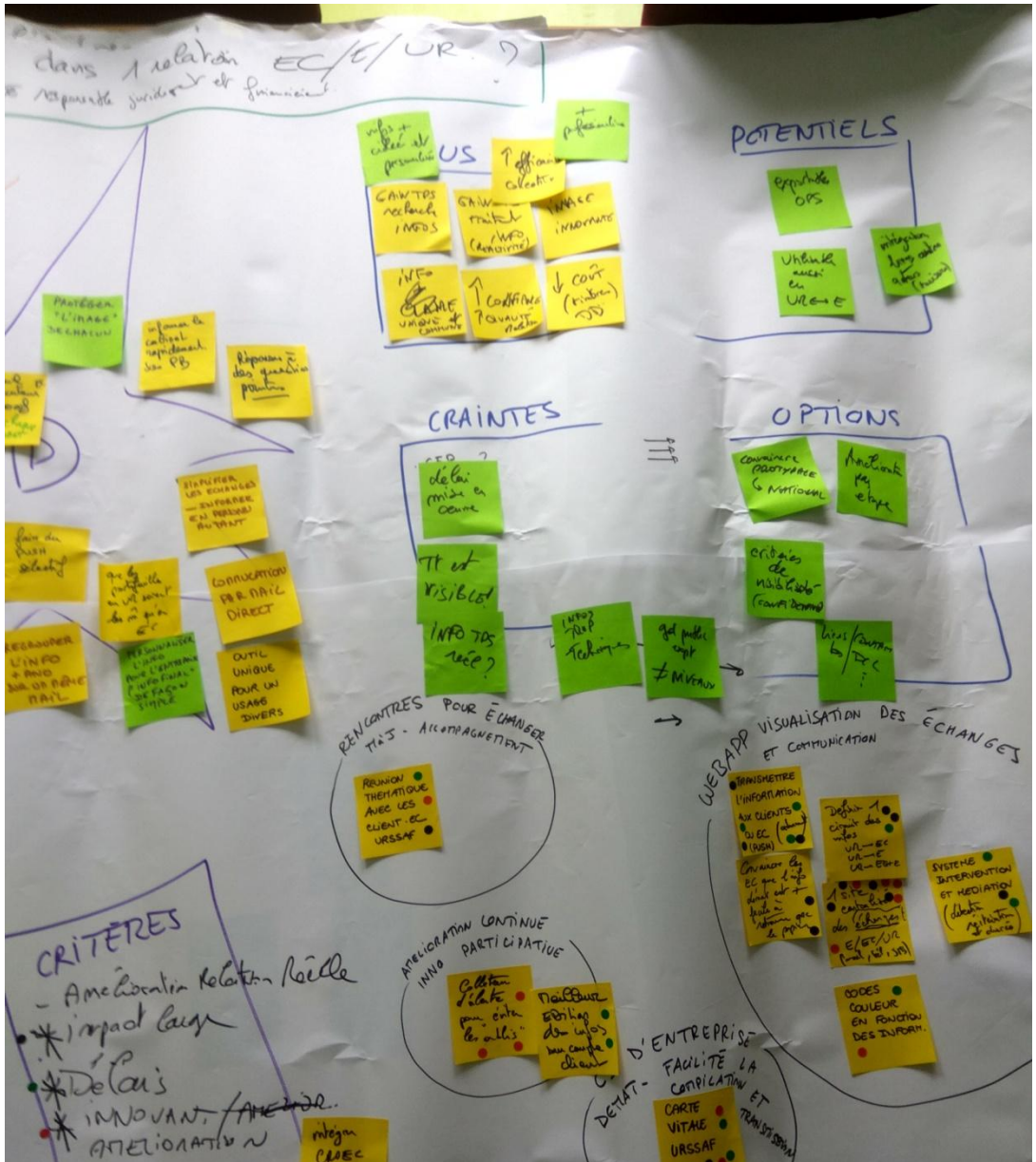
Comment garantir une circulation de l'information juste et précise dans une relation tripartite : EC/JE/URSSAF ?

Représentants Urssaf

Christophe Cuq
Karine Desbarres
Christine Laur
Nathalie Fau
Sandrine Le Hors

Comment garantir une circulation de l'information juste et précise dans une relation tripartite : EC/JE/URSSAF ?

Comment garantir une circulation de l'information juste et précise dans une relation tripartite : EC/JE/URSSAF ?



Comment assurer une information rapide, juste et précise dans une relation tripartite EC/JE/URSSAF sachant que le cotisant (RG, TI) délègue responsable juridiquement et financièrement ?

Solution présentée (1/5) :

-Mise à disposition d'une solution WEBAPPS (utilisable sur PC, Smartphone ou tablette) permettant une visualisation en temps réels de toutes les informations échangées par les acteurs

-Connexion par siret et mot de passe individualisé :

Comment assurer une information rapide, juste et précise dans une relation tripartite EC/JE/URSSAF sachant que le cotisant (RG, TI) délègue responsable juridiquement et financièrement ?

Solution présentée (2/5) :

-Dans le cas d'un tiers déclarant, présentation d'une page de recherche d'un établissement

Comment assurer une information rapide, juste et précise dans une relation tripartite EC/JE/URSSAF sachant que le cotisant (RG, TI) délègue responsable juridiquement et financièrement ?

Solution présentée (3/5):

Dans tous les cas :
-Rappel du siret concerné + raison sociale
-Affichage des 5 derniers échanges par 3 colonnes émetteurs «cotisant » « Tiers éventuel » « Urssaf »
-Tous types d'échanges : courriels, téléphone, courriers, sms, RDV, …
-Module de recherche : de date à date, par mot clé objet, par tri émetteur, …
-Bloc actualité au bas de l'écran

Comment assurer une information rapide, juste et précise dans une relation tripartite EC/JE/URSSAF sachant que le cotisant (RG, TI) délègue responsable juridiquement et financièrement ?

Solution présentée (4/5) :

-Dans le cas d'un agent Urssaf, recherche de l'établissement concerné ou d'un tiers en général pour l'ensemble de ses échanges

Comment assurer une information rapide, juste et précise dans une relation tripartite EC/JE/URSSAF sachant que le cotisant (RG, TI) délègue responsable juridiquement et financièrement ?

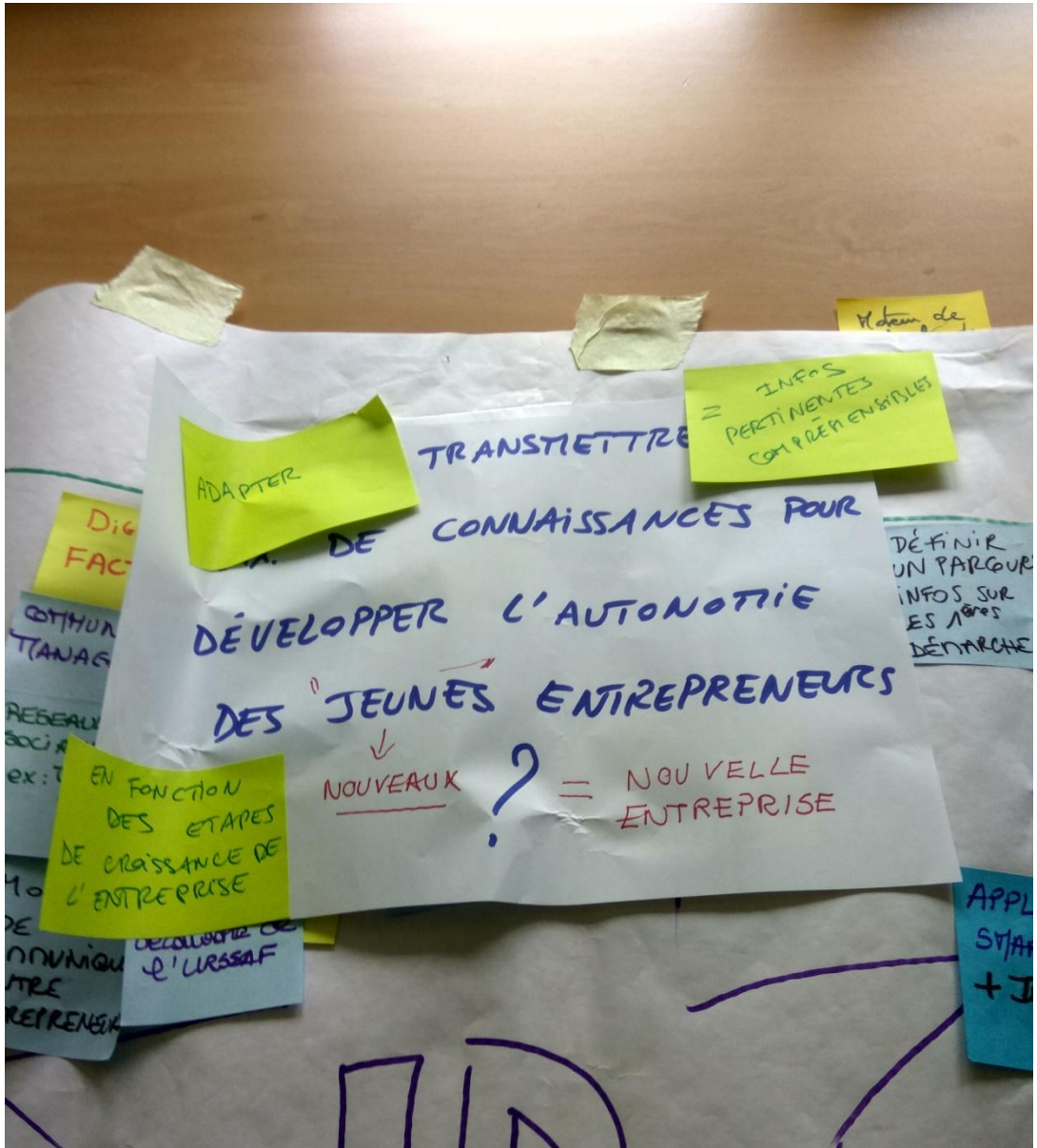
Solution présentée (5/5):

-Possibilité d'élargissement à d'autres « partenaires » : Huissiers, OPS, CFE, …

-Préalables :

-Définir les critères d'autorisation d'accès aux informations entre l'Urssaf, le Tiers et les cotisants (informations sensibles, priorité d'information, doublons à envoyer, …)

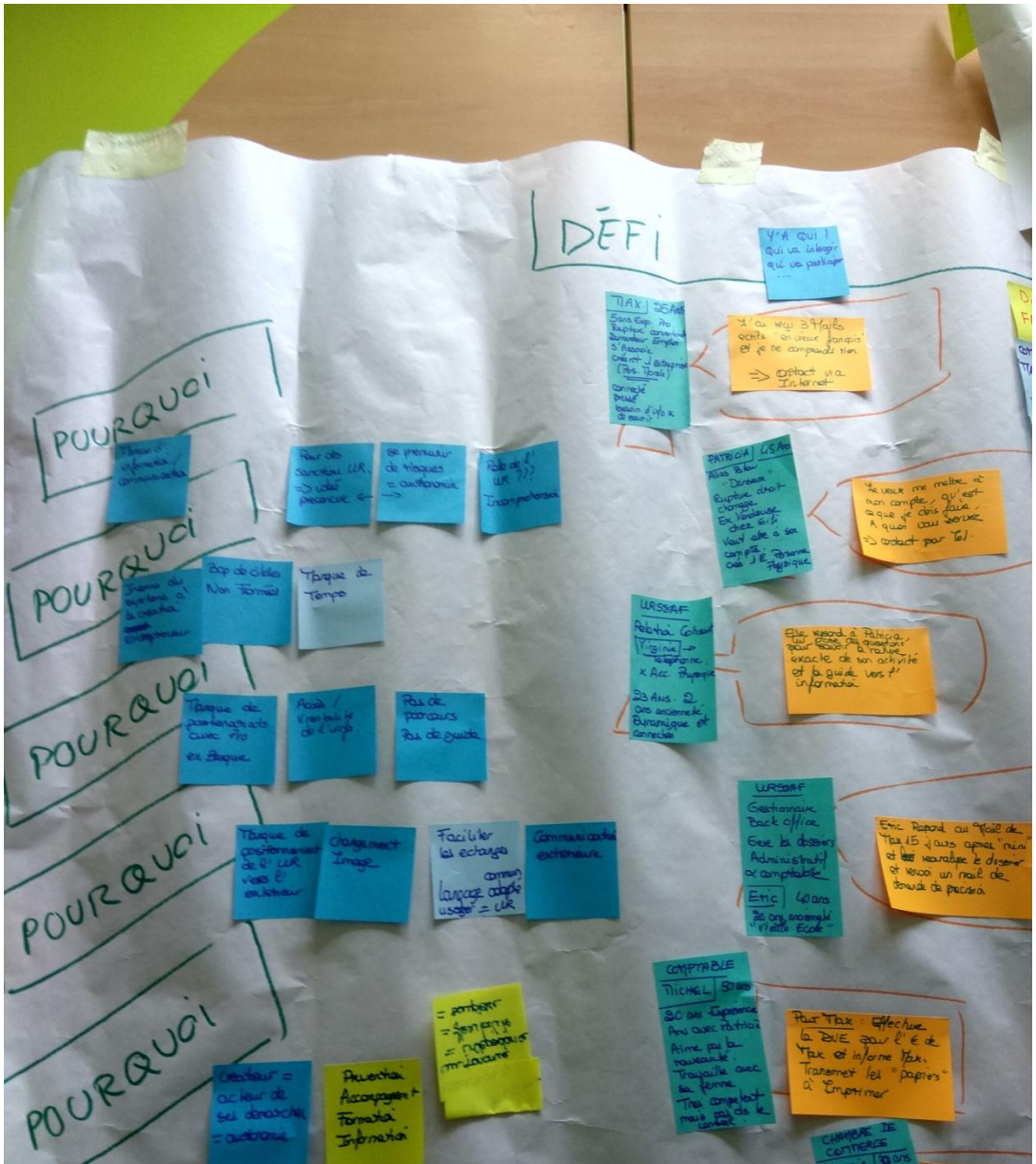
Comment transmettre un maximum de connaissances pour développer l'autonomie des JE (/ l'autonomie des EC) ?



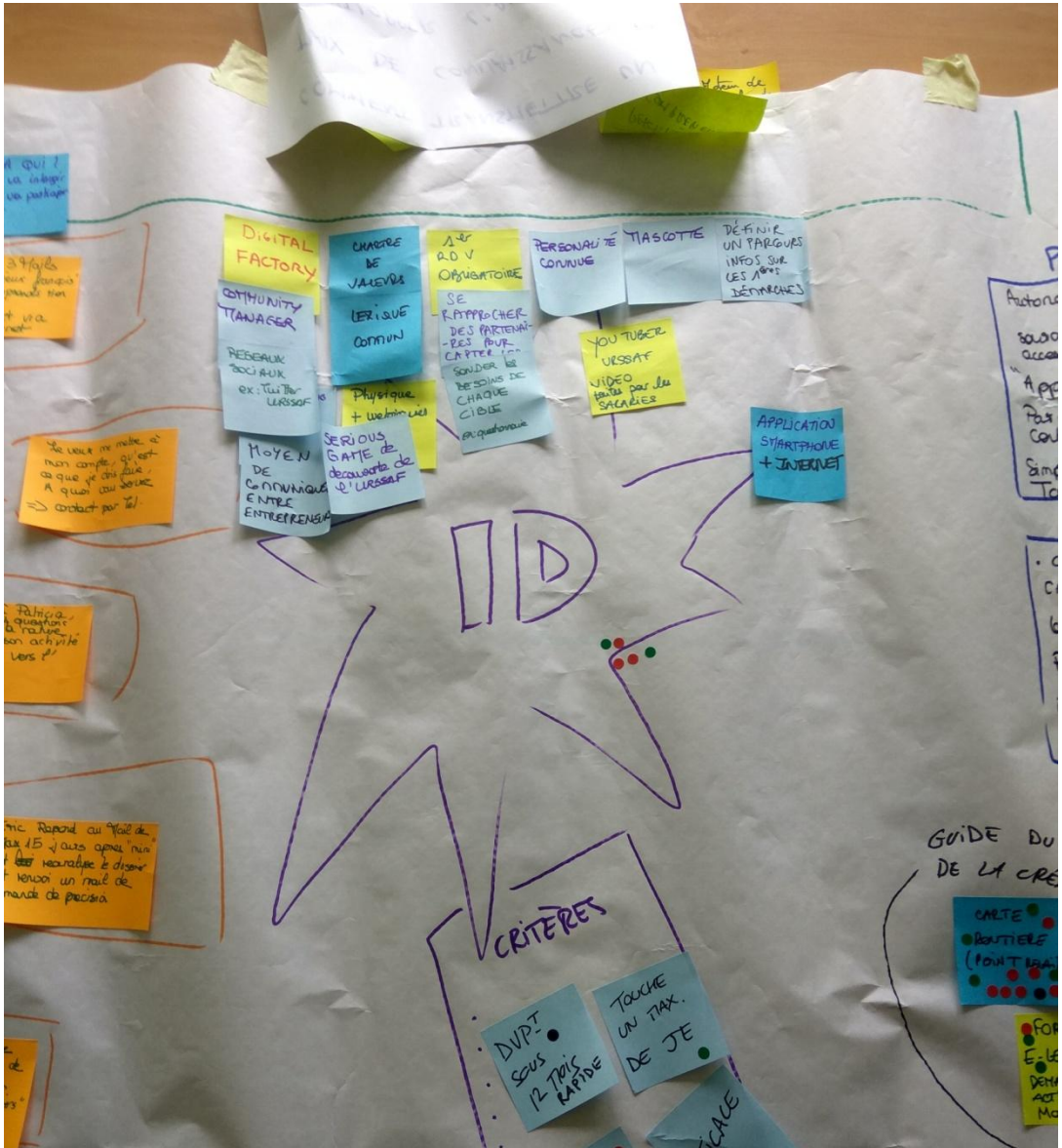
Représentants Urssaf

Serge Sune
Muriel Pelfort
Audrey Guittard
Sophie Capelle

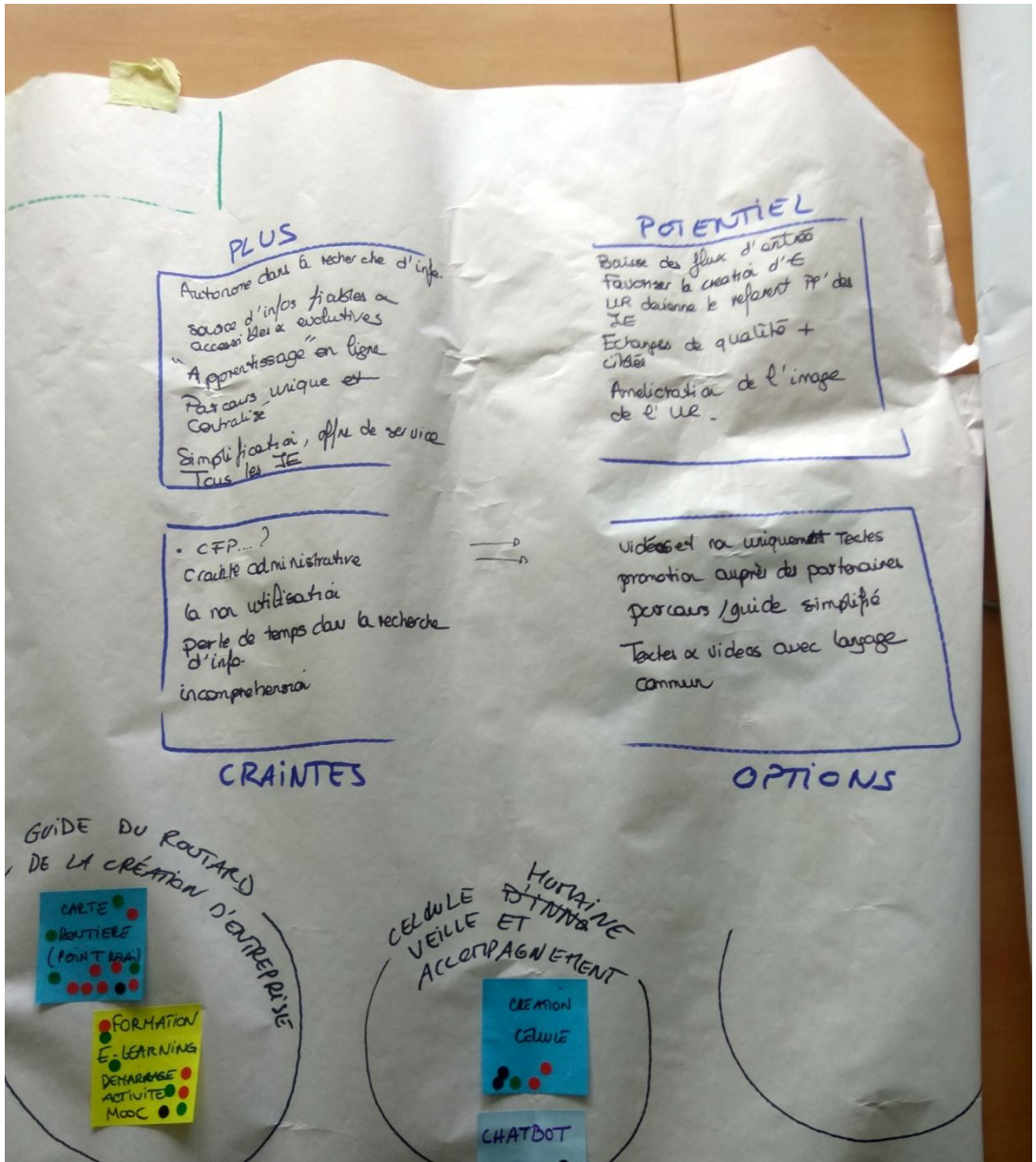
Comment transmettre un maximum de connaissances pour développer l'autonomie des JE (/ l'autonomie des EC) ?



Comment transmettre un maximum de connaissances pour développer l'autonomie des JE (/ l'autonomie des EC) ?



Comment transmettre un maximum de connaissances pour développer l'autonomie des JE (/ l'autonomie des EC) ?



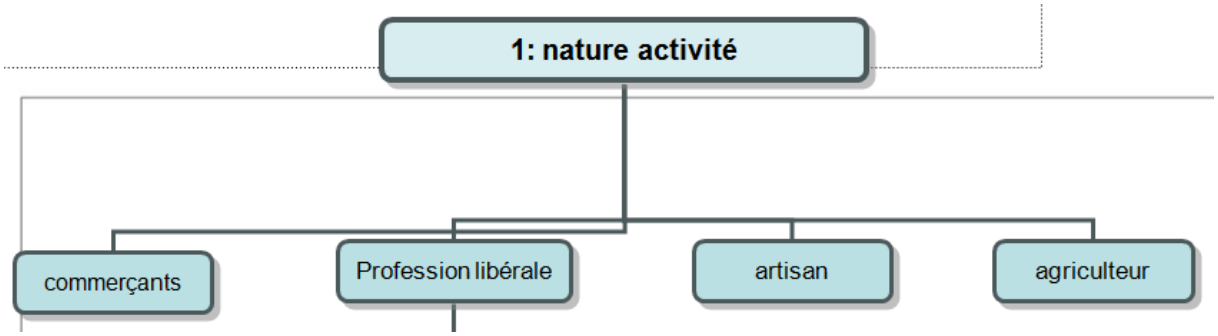
Comment transmettre un maximum d' informations pertinentes pour développer l'autonomie des Nouvelles Entreprises en fonction des étapes de croissance?

Transformation de l'intitulé de la question: en bleu

Mise à disposition d'une solution WEBAPPS (utilisable sur PC, Smartphone ou tablette) proposant un **parcours** (appelé provisoirement Guide du Routard de la création) donnant accès aux créateurs, de manière schématique, ludique et simplifiée, aux différentes étapes de la création de l'entreprise (des formalités d'immatriculation jusqu'au paiement des cotisations)

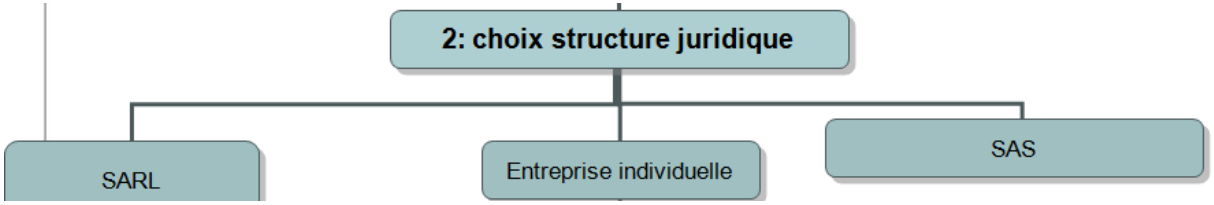
Comment transmettre un maximum d' informations pertinentes pour développer l'autonomie des Nouvelles Entreprises en fonction des étapes de croissance?

- 1ère étape: Déterminer la nature de l'activité



Ex: activité architecte = profession libérale

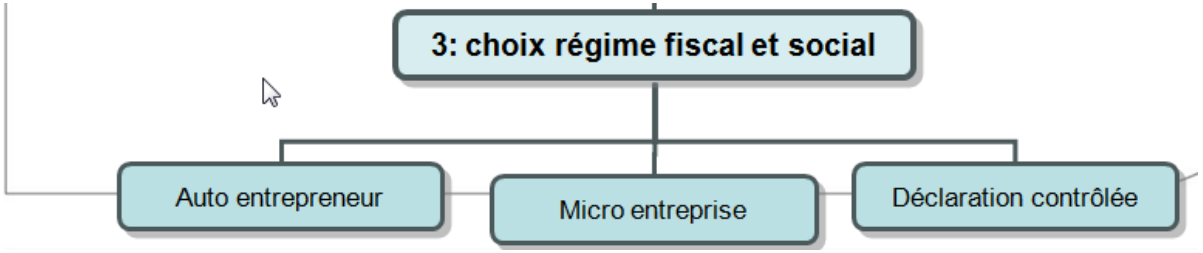
- 2ème étape: choix de la structure juridique



Ex: Architecte en entreprise individuelle = Déclaration auprès du CFE URSSAF

Comment transmettre un maximum d' informations pertinentes pour développer l'autonomie des Nouvelles Entreprises en fonction des étapes de croissance?

- 3ème: étape: Choix du régime fiscal



Ex: Architecte, entreprise individuelle, Auto-entrepreneur = Micro social simplifié

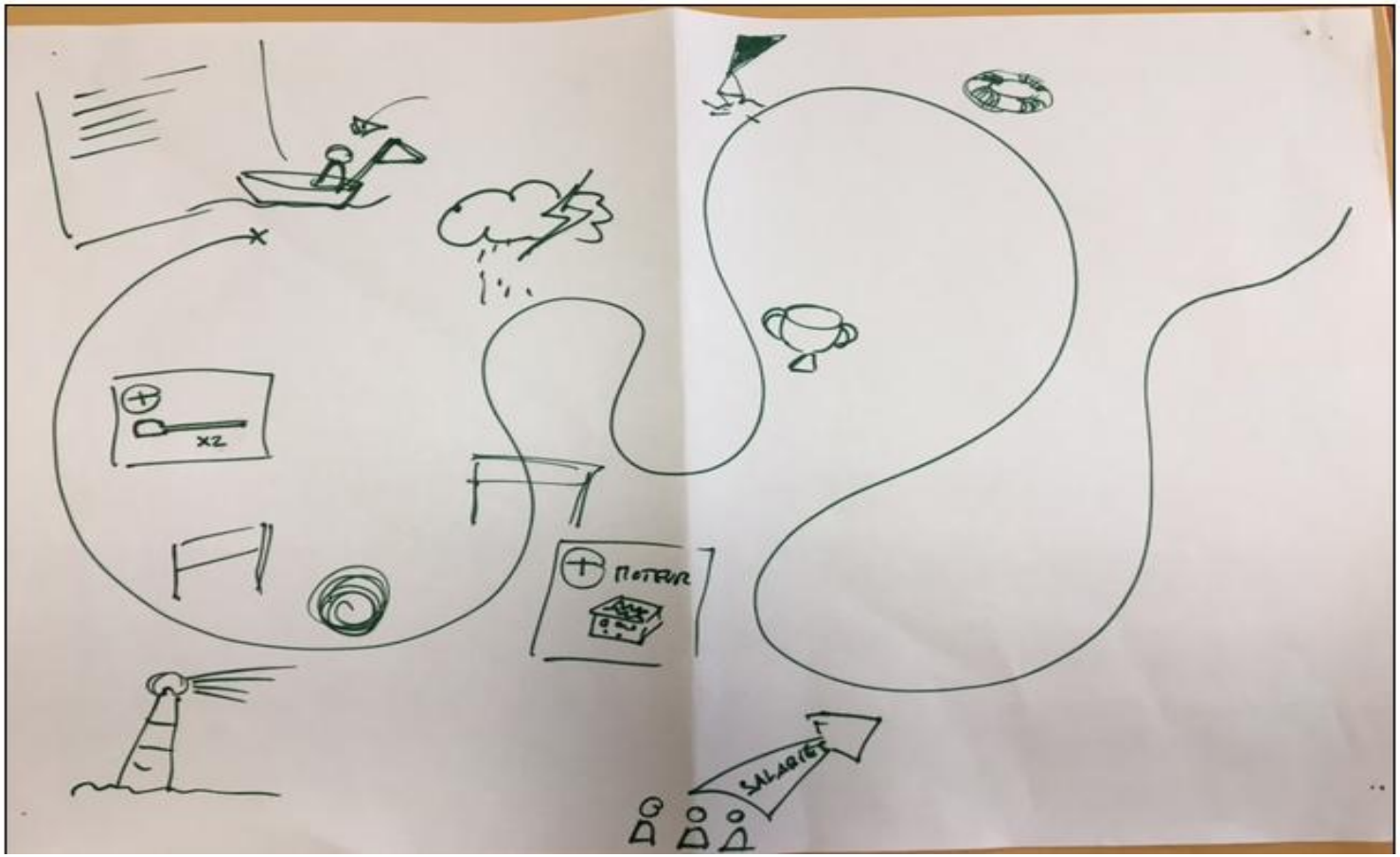
Il s'agit des premières étapes du « Guide du Routard de la création », qui devront être complétées, détaillées et précisées; d'autres étapes seront ajoutées.

Les outils supports à ce parcours peuvent se décliner sous forme de: Tutos, Vidéos, Liens , e-learning, Lexiques, etc…

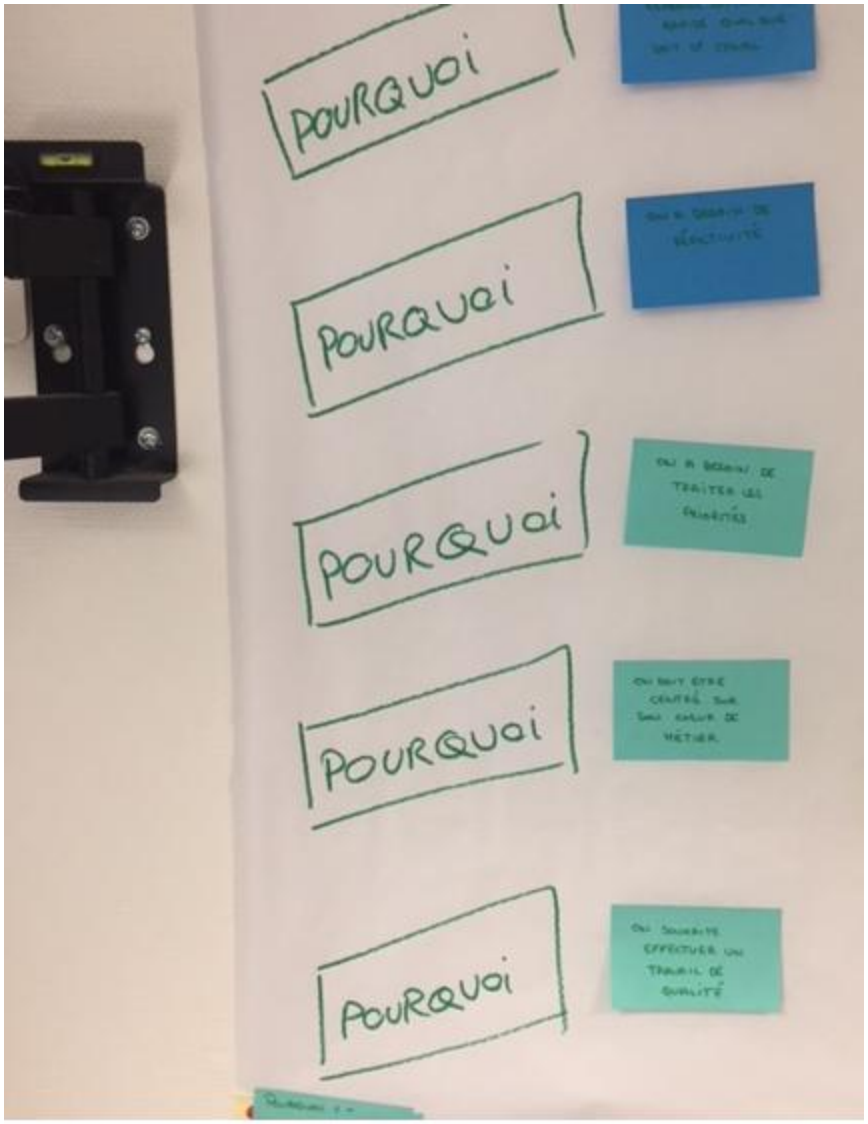
Possibilité d'élargissement à d'autres « partenaires »

Comment transmettre un maximum d' informations pertinentes pour développer l'autonomie des Nouvelles Entreprises en fonction des étapes de croissance?

- Exemple de modélisation du parcours



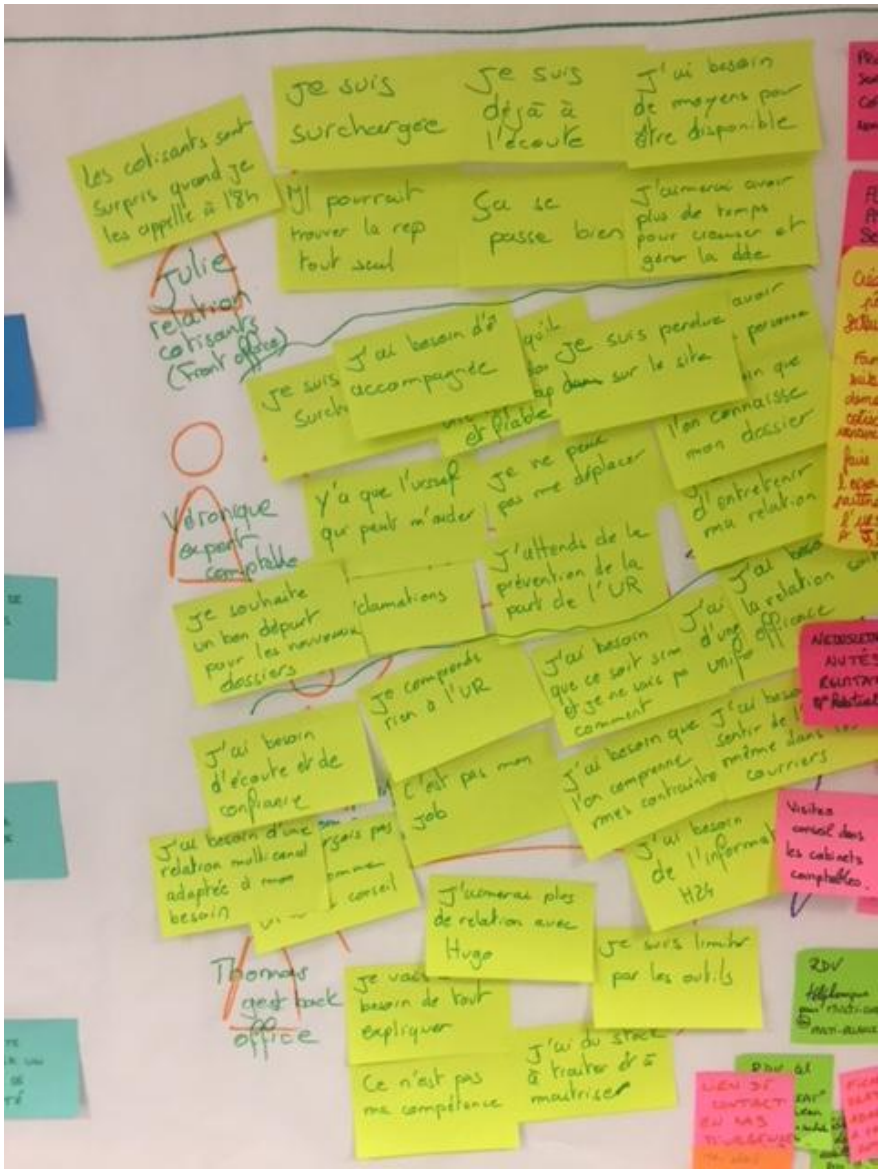
Comment être disponible et à l'écoute sans contact physique ?



Représentants Urssaf

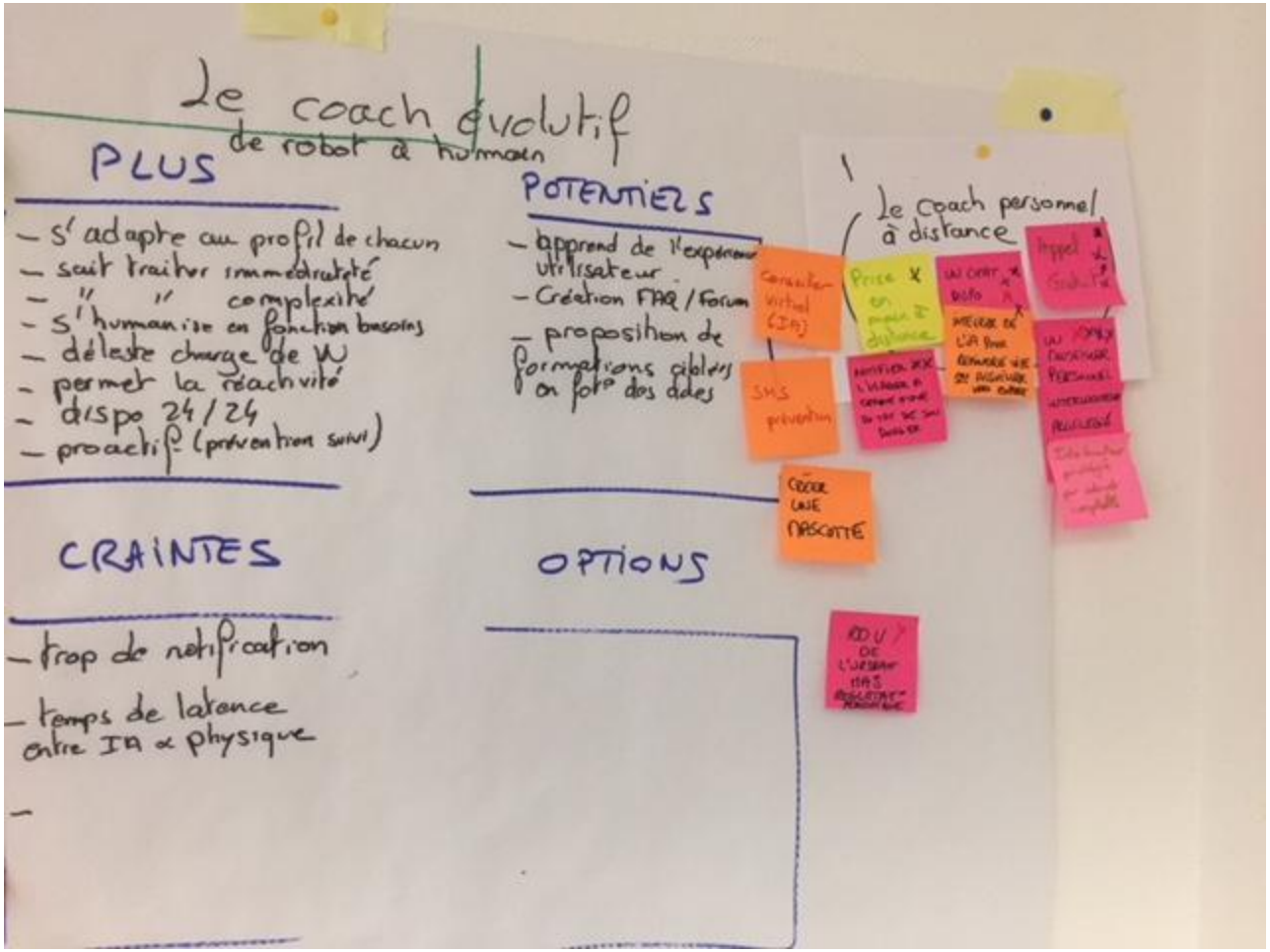
Laurie Mares
Carole Michel
Virginie Duprat

Comment être disponible et à l'écoute sans contact physique ?



Comment être disponible et à l'écoute sans contact physique ?

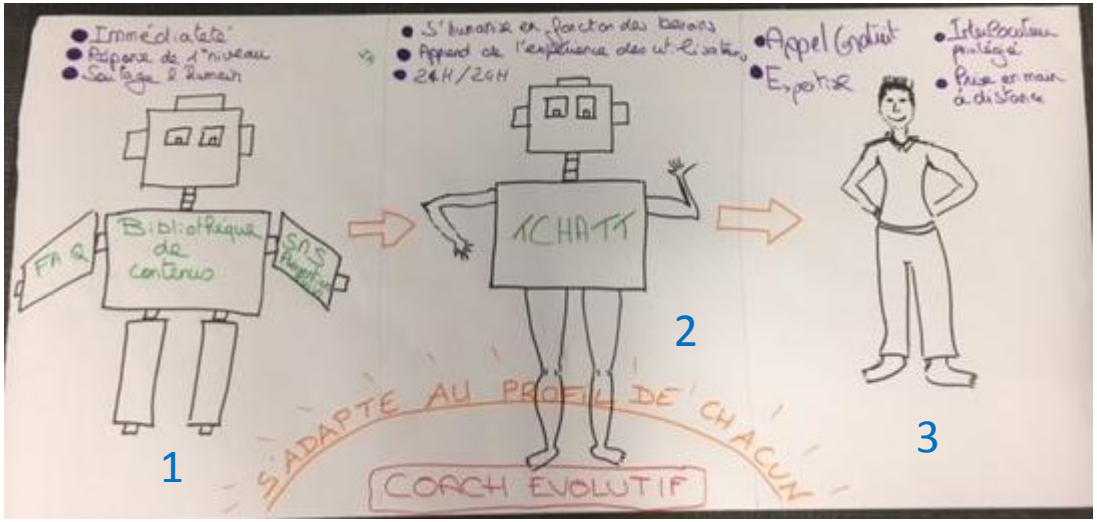
Comment être disponible et à l'écoute sans contact physique ?



Comment être disponible et à l'écoute sans contact physique ?

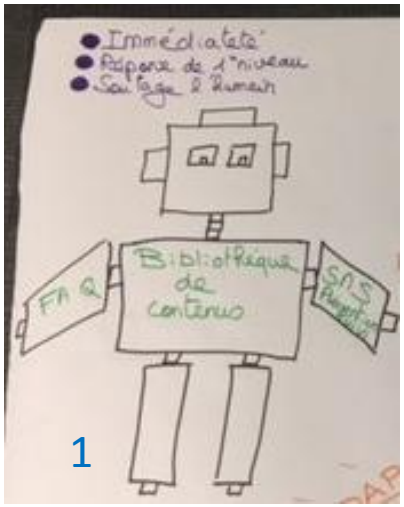
Solution proposée :

Le **coach évolutif** qui s'adapte au profil de chacun



Comment être disponible et à l'écoute sans contact physique ?

Le **coach évolutif** qui s'adapte au profil de chacun



1) Le Coach est en premier niveau un **robot**

Comment ?

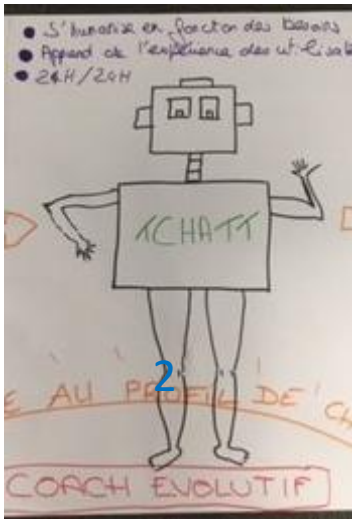
- **Sur le site Urssaf.fr** Via un système **d'intelligence artificielle,** le robot répond aux questions de 1er niveau des usagers en les renvoyant vers une **bibliothèque de contenus,** qui peuvent être ludiques (**tutos web**) et/ou vers la **documentation officielle du site Urssaf.fr**
- Dispose d'une **FAQ** consultable par tous
- **Par le paramétrage des usagers sur les alertes souhaitées et Via l'analyse de leurs comportements,** le SI réalise **automatiquement** de **la Prévention / Suivi** (sous forme **SMS/Mail) :** Ex : rappel des échéances pour paiement….

Bénéfices : - Immédiateté pour l'usager
- Disponibilité 24h/24h
- Réponse de 1er niveau automatisée donc Gain de temps pour les gestionnaires Urssaf
- Encouragement de l'autonomie de l'usager

Comment être disponible et à l'écoute sans contact physique ?

Le **coach évolutif** qui s'adapte au profil de chacun

2) Le **robot s'humanise** en fonction de la satisfaction de l'usager à sa réponse:



Comment ?

Le robot, via le système **d'intelligence artificielle ,**
demande à l'usager s'il est satisfait de la réponse apportée .
Le cas échéant, il a plusieurs possibilités :

- Il peut proposer de **nouvelles réponses**, en se servant de **l'expérience utilisateur**
- Il propose un **TCHAT en ligne** pendant les **heures d'ouverture de l'Urssaf** ou propose un **rdv tchat/téléphonique ultérieur** lorsque **l'Urssaf est fermée**. En effet, dès lors que la **complexité dépasse l'IA** , le **robot s'humanise**, en passant le relai à un **gestionnaire Urssaf**

Bénéfices : -Disponibilité 24h/24h : l'usager a soit une réponse en direct / soit a une proposition de rdv

- Apprend de l'expérience des utilisateurs

Comment être disponible et à l'écoute sans contact physique ?

Le **coach évolutif** qui s'adapte au profil de chacun

3) Le **Coach est humain** : pour répondre aux questions plus complexes

Comment ?

Le robot cède la place à l'**humain**, gestionnaire Urssaf, par **téléphone** ou **mail** pour renforcer **l'écoute client personnalisée** :

- soit en **réponse** à des cas **complexes**,
- soit en **prévention et/ou en développement de la Relation Client** via la réalisation **d'appels gratuits par exemple** (appels sortants une fois par an auprès de l'usager pour prendre de ses nouvelles, voir s'il a des besoins, faire de la promotion des offres de service…)

Les usagers disposent d'interlocuteurs privilégiés valorisant l'expertise, le conseil et la prévention de l'Urssaf. L'outil est en effet **paramétré** pour **orienter de préférence les demandes vers des gestionnaires Urssaf déjà contactés/travaillant sur le dossier .**

Bénéfices : - Expertise, connaissance technique et personnalisée des dossiers usagers
- Renforcement de l'écoute / la culture client
- Meilleur connaissance des besoins des clients
- Amélioration de l'image de marque de la Branche