

# INC Recouvrement

## 14 avril 2025

### L'Urssaf digitale



# Programme

01

Urssaf Digitale : de quoi parle t on et pour qui ?

02

Apports et enjeux d'Urssaf Digitale

03

Accompagnement des personnels et organismes

04

Déploiement des composants



01

# L'Urssaf Digitale : de quoi parle-t-on et pour quels usagers ?

## De quoi parle-t-on ?

Quand on parle d'Urssaf digitale, on parle d'un ensemble d'outils au service de la relation téléphonique et par courriel avec les usagers.

Historiquement, l'outil d'appui principal de cette relation était le serveur vocal interactif (SVI), permettant de répondre de manière automatisée et pré enregistrée à des questions simples et récurrentes des usagers, pour permettre à nos collaborateurs de se concentrer sur des interlocutions à plus forte valeur ajoutée.

Le développement des technologies, notamment de l'intelligence artificielle permet d'aller plus loin et d'apporter une plus grande qualité à cet appui technique.

L'Urssaf digitale se compose ainsi de 3 composants « robots » :

- **Le chat bot**
- **Le voice bot**
- **Le mail bot**

Ces composants sont adossés sur une base de connaissance permettant à ces robots d'être performants dans la qualité de compréhension des questions posées et de réponses apportées.

La Caisse nationale a fait le choix :

- D'un déploiement de ces composants à l'initiative des organismes avec un cible en 2027 de les avoir déployés partout et pour toutes les cibles d'utilisateurs (voir plus loin)
- D'impliquer pleinement le réseau et les collaborateurs pour perfectionner la base de connaissances : beaucoup d'agents sont volontaires pour l'entraînement des bots, et ils sont très impliqués et intéressés dans ces missions.

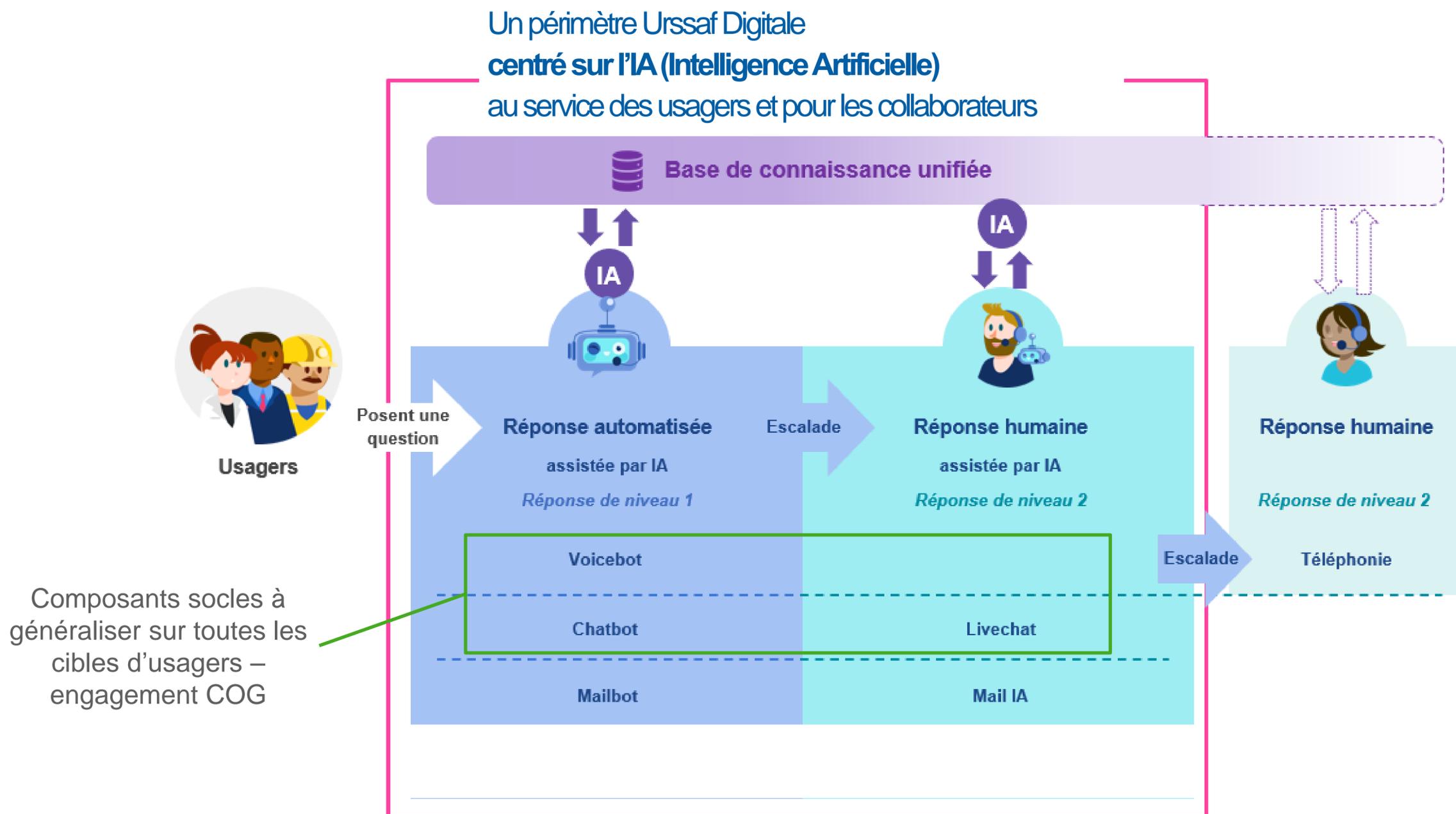
**En synthèse, le déploiement de ces 3 composants est progressif et participatif.**

Au-delà de ces robots, l'Urssaf digitale a également pour ambition d'appuyer la réponse humaine de nos collaborateurs à travers deux fonctionnalités :

- Le live chat qui permet de converser en temps réel avec l'utilisateur par « chat » (messagerie instantanée) : c'est l'une des nouvelles formes de la relation avec l'utilisateur au carrefour de l'appel téléphonique et du courriel
- Le mail IA : cette fonctionnalité doit permettre à terme de comprendre des demandes adressées par courriels, et de proposer une réponse avec une validation humaine au final

**Le schéma page suivante présente le périmètre de l'Urssaf digitale.**

# Le périmètre des composants de l'Urssaf Digitale



## Urssaf Digitale,

c'est toujours :



Une **méthode adaptée à la transformation** des métiers en Urssaf



Une **approche expérimentale** : POC, évaluation et amélioration continue



Une **construction avec les Urssaf volontaires** et souhaitant s'investir activement dans les projets

# 1) Le composant « Chatbot »

**Définition :** Robot conversationnel sur les sites web ou applications permettant aux usagers d'obtenir des réponses de niveau 1 en 24h/24 et 7j/7



## Fonctionnalités

- Réponse simple et automatisée à des scénarios
- Utilisation par bouton ou par question libre
- Compréhension du langage naturel (NLU)
- Recueil de la satisfaction

## Chiffres clés

- **5,3 Millions** d'utilisateurs en 2024
- **6,3 Millions** de conversations en 2024
- Taux de satisfaction moyen de 48,7% (2024)

## Bénéfices

### Usagers

- Pas de temps d'attente pour questions Niveau 1
- Informations accessibles en 24/24 et 7/7

### Collaborateurs

- Découverte d'une nouvelle activité dans le cadre de l'évolution de la relation de service
- Concentration sur questions à valeur ajoutée

### Urssaf

- Proposition d'un canal innovant adapté aux nouveaux usages
- Réduction des sollicitations récurrentes Niveau 1
- Collaboration nationale

# L'évolution du chat bot : l'expérimentation « IAG Chatbot »

## Quels cas d'usage pour cette expérimentation ?

1

### Cas d'usages actuels

- **Cas** : Un employeur pose une question spécifique non couverte par les scénarios du chatbot
- **Intervention de l'IA générative** : réponse fournie en s'appuyant sur la documentation interne de l'Urssaf

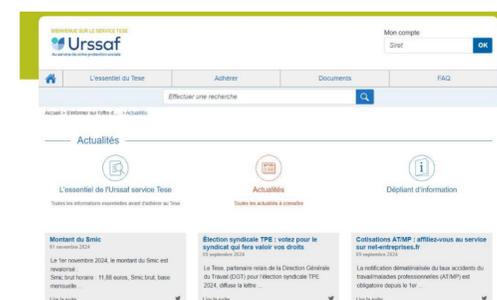
2

- **Cas** : Un usager rencontre des difficultés pour comprendre une procédure complexe
- **Intervention de l'IA générative** : explication détaillée, contextuelle et réorganisant des informations de manière plus compréhensible

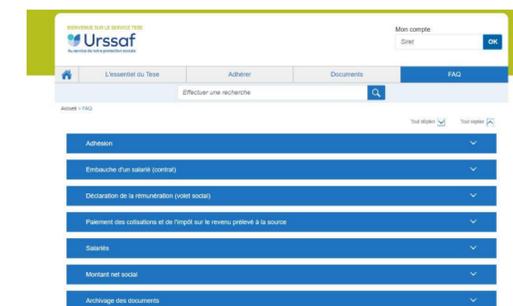
### Cas à tester dans un second temps

- Réponse aux questions sur d'autres ODS
- Informations sur d'autres organismes

### Les documents indexés



La page Actualités du site Tese



La FAQ du site Tese



Le guide Service Tese



Le guide Déclarer vos salariés

## 2) Le Voicebot

**Définition** : Robot vocal disponible 24/7 capable de comprendre le langage naturel oral et de répondre aux questions de niveau 1.

Les voicebots détectent jusqu'à 150 intentions afin de permettre un routage fin des appels vers les bons circuits de traitement

### Fonctionnement

- **Connexion sur la ligne téléphonique** complète en remplacement du SVI ou sur un choix du SVI
- Reconnaissance du **langage naturel (NLU)** sur la base d'intentions prédéfinies dans la base de connaissance
- Amélioration continue par les **équipes métier en Urssaf**

### Chiffres clés

- 1,1 millions d'appels traités en 2024
- 31% d'appels niveau 1 absorbés en 2024
- Note moyenne : 3,85/5 (2024)

### Bénéfices

#### Usagers

- Suppression du temps d'attente pour questions Niveau 1
- Informations accessibles 24/7

#### Collaborateurs

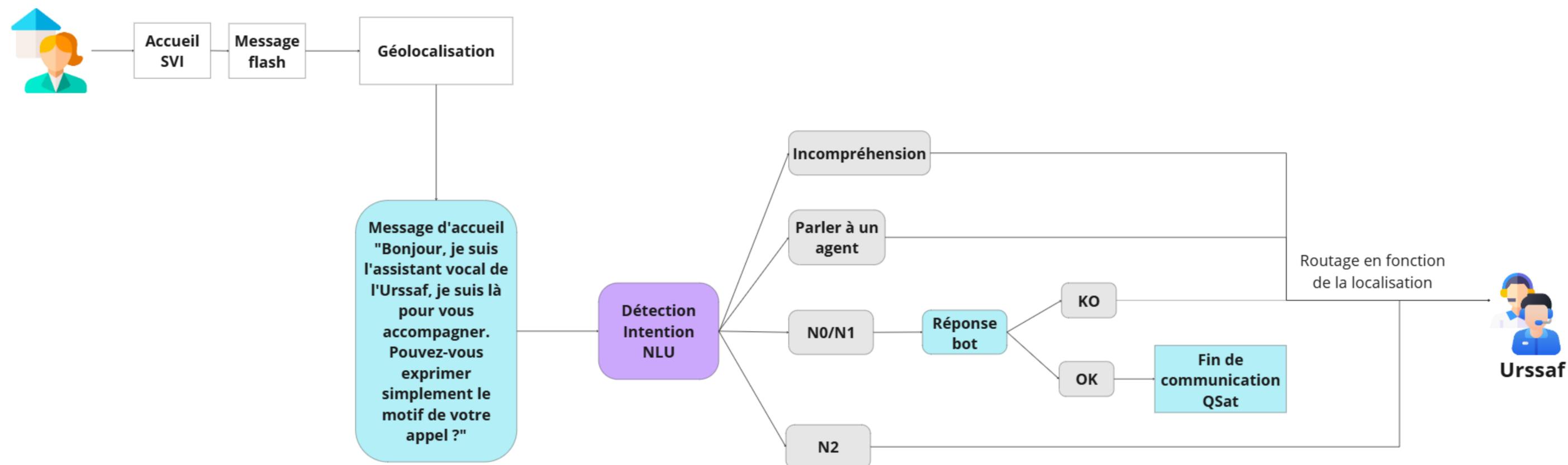
- Découverte d'une nouvelle activité dans le cadre de l'évolution de la relation de service
- Concentration sur appels à valeur ajoutée
- Gestion des appels cœur de métier

#### Urssaf

- Absorption d'appels N1 pour un meilleur TAA
- Routage fin des appels

# Fonctionnement du Voicebot

## Principes de base du composant



- Un usager peut à tout moment demander de parler à un humain
- En cas de 2 incompréhensions du bot, l'usager est transféré à un agent
- Il est systématiquement demandé à l'usager une validation de la compréhension de la demande et de la satisfaction de la réponse apportée en cas de Niveau 1

## 3) Le mailbot routage

### Enjeux de l'expérimentation

**Valider** la capacité de l'Intelligence Artificielle à détecter automatiquement les motifs de contacts mails et l'impact sur la qualité de service

**Comparer** les performances d'une solution du marché vs. une solution interne

**Tester** de nouveaux circuits de traitement plus adaptés aux organisations

**Nourrir les réflexions en cours** dans le cadre de la future messagerie unique Inspire



### Pilote Mailbot Urssaf Digitale

Pilote basé sur une **solution du marché (DATAKEEN)**

Exploitation des demandes DCL



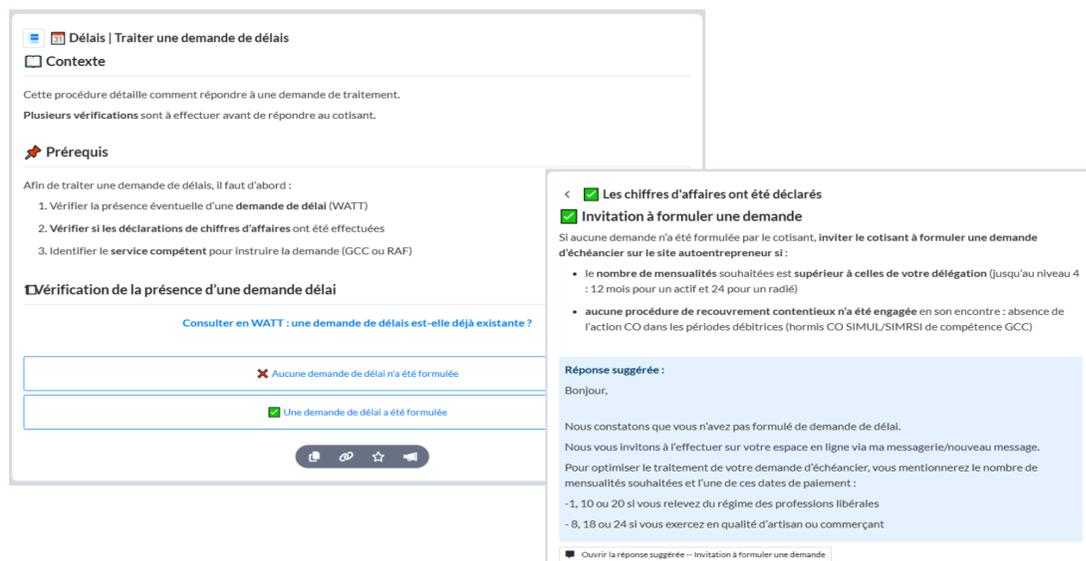
### POC IA Interne

Pilote basé sur l'**IA interne**

Exploitation des courriels libres

## 4) La base de connaissance

Définition : solution centralisée d'aide à la réponse à destination des agents. Elle regroupe en un lieu unique l'ensemble des informations pour assurer une réponse fiable, homogène et rapide sur l'ensemble des canaux de contact



**Délais | Traiter une demande de délais**

**Contexte**

Cette procédure détaille comment répondre à une demande de traitement.  
Plusieurs vérifications sont à effectuer avant de répondre au cotisant.

**Prérequis**

Afin de traiter une demande de délais, il faut d'abord :

1. Vérifier la présence éventuelle d'une demande de délai (WATT)
2. Vérifier si les déclarations de chiffres d'affaires ont été effectuées
3. Identifier le service compétent pour instruire la demande (GCC ou RAF)

**Vérification de la présence d'une demande délai**

Consulter en WATT : une demande de délais est-elle déjà existante ?

Aucune demande de délai n'a été formulée

Une demande de délai a été formulée

**Les chiffres d'affaires ont été déclarés**

**Invitation à formuler une demande**

Si aucune demande n'a été formulée par le cotisant, inviter le cotisant à formuler une demande d'échéancier sur le site autoentrepreneur si :

- le nombre de mensualités souhaitées est supérieur à celles de votre délégation (jusqu'au niveau 4 : 12 mois pour un actif et 24 pour un radié)
- aucune procédure de recouvrement contentieux n'a été engagée en son contre : absence de l'action CO dans les périodes débitrices (hormis CO SIMUL/SIMRSI de compétence GCC)

**Réponse suggérée :**

Bonjour,

Nous constatons que vous n'avez pas formulé de demande de délai.

Nous vous invitons à effectuer sur votre espace en ligne via ma messagerie/nouveau message.

Pour optimiser le traitement de votre demande d'échéancier, vous mentionnez le nombre de mensualités souhaitées et l'une de ces dates de paiement :

- 1, 10 ou 20 si vous relevez du régime des professions libérales
- 8, 18 ou 24 si vous exercez en qualité d'artisan ou commerçant

Ouvrir la réponse suggérée -- Invitation à formuler une demande

Les contenus à disposition dans la base de connaissance sont produits par des collaborateurs opérationnels sur la base des documentations existantes et validés au niveau métier DU / DOP, Dicom, etc. au sein de l'outil

### Fonctionnement

- Outil unique d'accès à la connaissance quel que soit le canal de contact
- Arbres de décisions et réponses types adaptés
- Recherche intelligente des contenus
- Processus de création et d'actualisation intégrés
- Fonctionnalités IA d'intégration des contenus

### Bénéfices

#### Usagers

- Obtention d'une réponse fiable, rapide et homogène

#### Collaborateurs

- Accès rapide et fiable à la connaissance en un lieu unique
- Implication dans la mise à jour de la connaissance

#### Urssaf

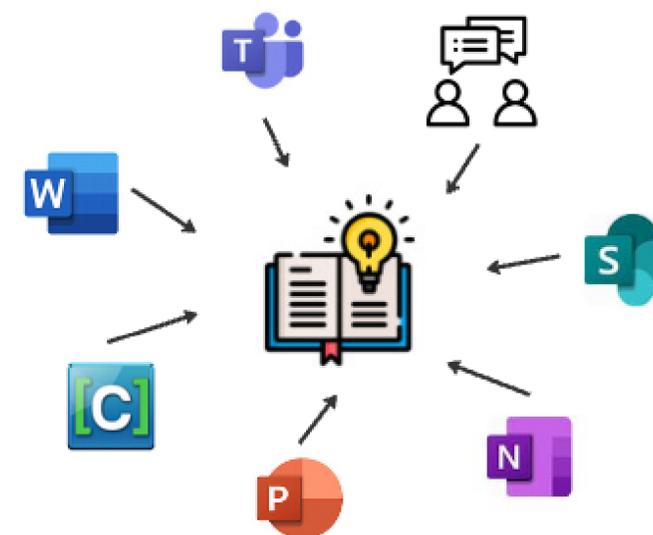
- Accompagnement facilité des collaborateurs vers le Middle Office
- Possibilité de capitaliser les contenus pour les formations

# L'intérêt de la base de connaissance est triple

- Assurer une cohérence de réponses entre les agents, les canaux de contact et les régions
- Centraliser la gestion et la mise à jour des contenus
- Permettre aux agents d'avoir à tout moment une information juste



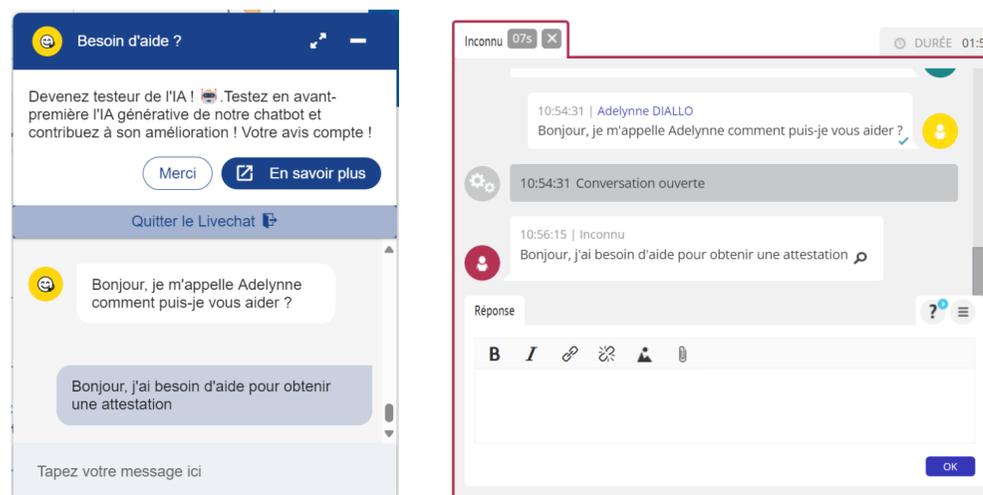
Gestion actuelle de la connaissance  
Sources multiples (orales/écrites)  
Outils personnels et collaboratifs



Gestion future de la connaissance  
Source unique  
Outil collaboratif

## 5) Le Livechat

**Définition** : Discussion par écrit instantanée entre un usager et un collaborateur sur les sites web/mobiles permettant d'apporter une réponse personnalisée



### Fonctionnalités

- Mise en relation à la suite du Chatbot ou en direct
- Gestion intelligente des flux
- Visibilité temps réel de la file d'attente
- Recueil de la satisfaction

### Chiffres clés

- **62 500** conversations en 2024
- Note de satisfaction globale **4,56/5** (2024)
- **350** collaborateurs formés à date

### Bénéfices

#### Usagers

- Nouveau canal de communication adapté aux nouvelles pratiques
- Conversation personnalisée traitée de bout en bout et historisée dans l'espace en ligne

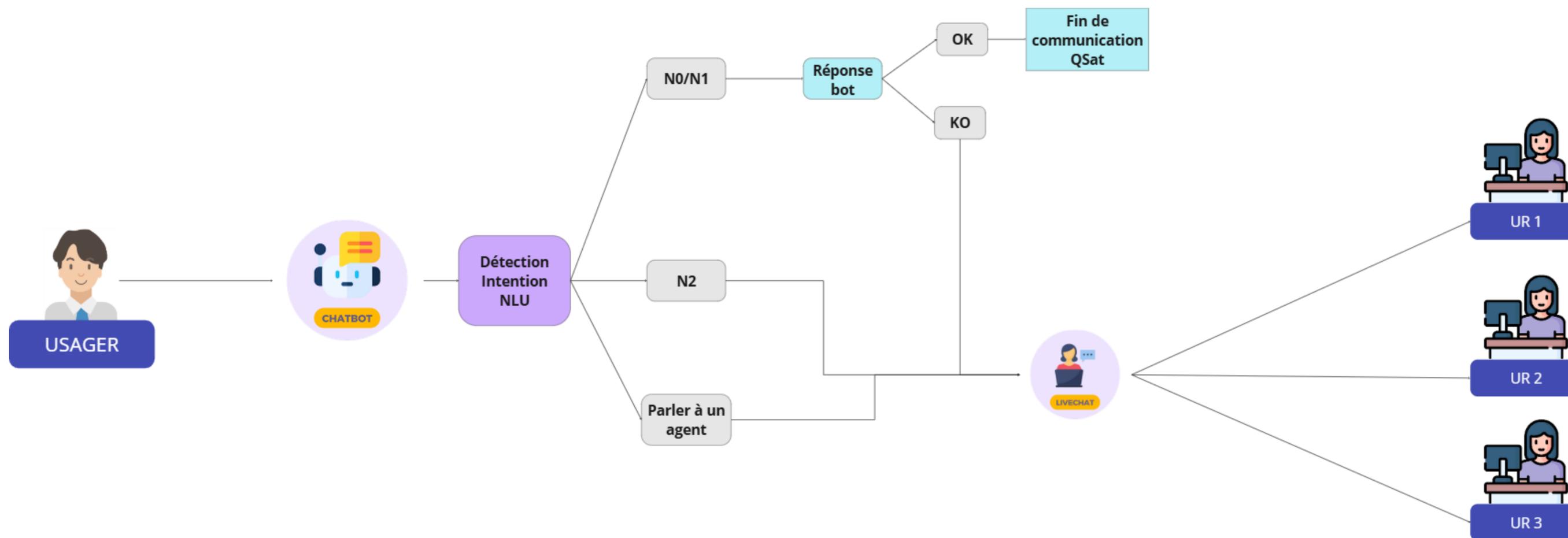
#### Collaborateurs

- Diversité des canaux de la relation par rapport au téléphone et au courriel
- Les flux d'échanges changent de vecteur mais ne se rajoutent pas (le chat se substitue à l'appel)

#### Urssaf

- Proposition d'un canal innovant adapté aux nouveaux modes de contact des usagers

# Fonctionnement du livechat



- Identification du motif de contact de l'utilisateur par le chatbot
- Escalade de la demande en livechat si nécessaire (contournement, Niveau 2, réponse chatbot insatisfaisante)
- Identification de l'utilisateur pour routage vers la bonne Urssaf et la bonne compétence
- Historisation de la conversation et du contact dans les outils métiers (GED, Vico)

# Le déploiement des composants socles de l'Urssaf digitale est prévu pour tous les publics

## 16 publics « cibles » identifiés

### Employeurs

Entreprise Régime Général  
Tiers déclarants  
Administrations  
Firmes Etrangères  
Chèque Emploi Associatif  
Titre Emploi Service Entreprise

### Indépendants

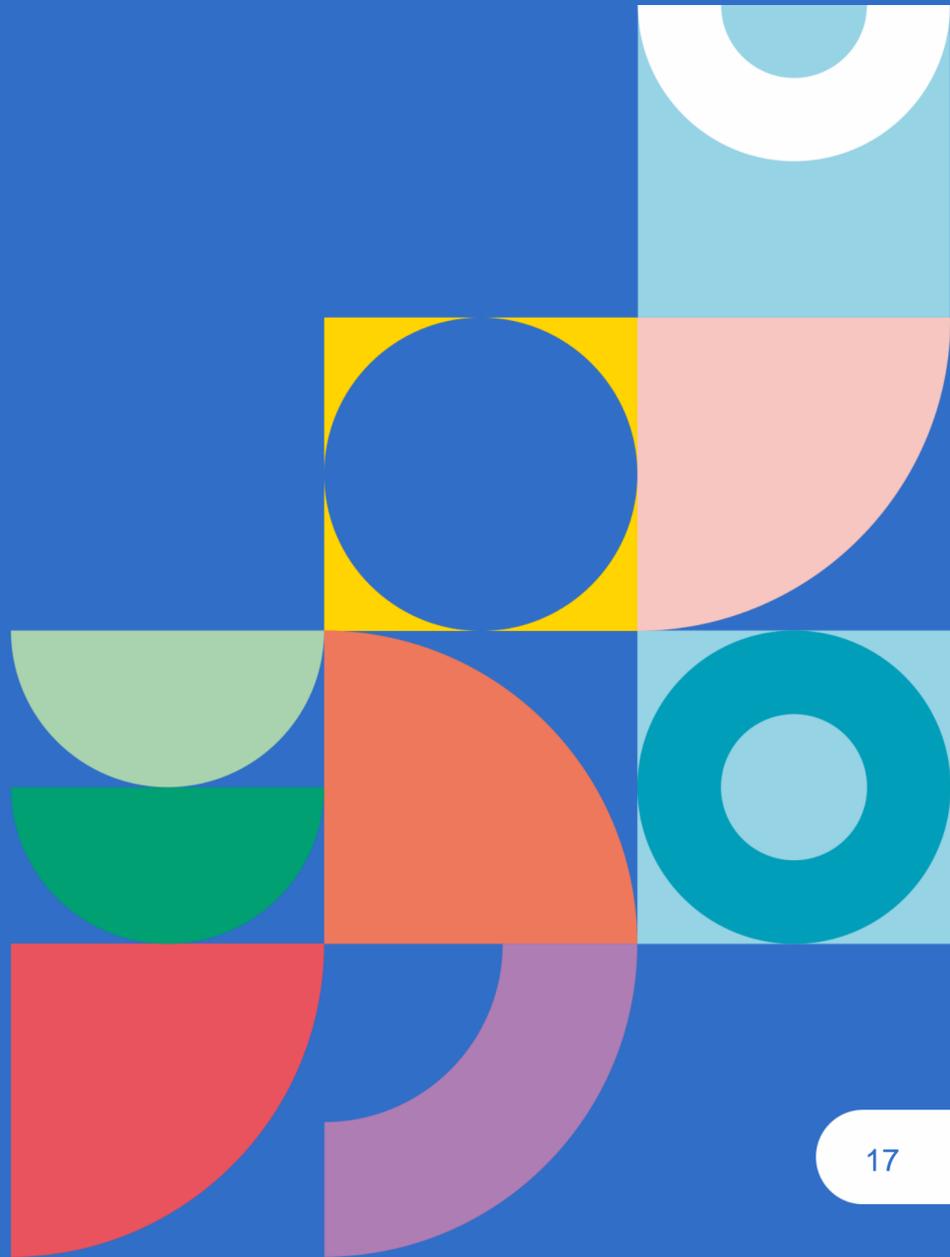
Auto-entrepreneurs  
Travailleurs Indépendants hors AE  
Praticien Auxiliaires Médicaux  
VRP Multicarte

### Particuliers

Chèque Emploi Service Universel  
Pajemploi  
Service des Travailleurs  
Frontaliers en Suisse  
Protection Universelle Maladie

### Publics spécifiques

Artistes Auteurs / Diffuseurs  
Marins



02

# Les enjeux de l'Urssaf digitale et ses apports

Le premier enjeu de l'Urssaf digitale est d'utiliser les technologies actuelles pour automatiser les réponses aux questions posées par les usagers par téléphone ou courriels qui peuvent l'être, et optimiser la complémentarité et l'articulation avec la relation humaine

- Offrir une accessibilité élargie pour les usagers
- Offrir une qualité de réponse bien plus performante que les anciennes générations de SVI

Le second enjeu est d'optimiser la complémentarité et l'articulation avec la relation humaine et d'offrir un nouvel espace d'activités à nos collaborateurs qui le souhaitent

- Dégager du temps pour nos agents pour se concentrer sur des interlocutions à plus forte valeur ajoutée que les réponses automatisées
- Permettre à certains agents de mettre à profit du projet leurs connaissances et leur envie de faire progresser la base de connaissance et la performance de ces robots

## En synthèse

- ➔ Proposer une offre de contacts diversifiée orchestrée de manière omnicanale, en adéquation avec les attentes des usagers pour leur relation avec l'Urssaf
- ➔ Exploiter les opportunités offertes par l'IA sur l'omnicanalité afin de proposer le mode de contact adapté et personnaliser le traitement des demandes des usagers
- ➔ Accompagner l'évolution des activités et des organisations en interne grâce aux déploiements de solutions innovantes

## Objectifs 2025

- Déploiement de nos composants socles et migration de l'ensemble des chatbots et livechats existants sur le nouvel éditeur pour améliorer l'expérience utilisateur 
- Expérimenter des solutions de mailbot (solution internet vs. solution du marché) afin de simplifier le parcours des demandes usagers, tout en accélérant le traitement des réponses 

03

# L'accompagnement des personnels et organismes

# L'accompagnement du déploiement de l'Urssaf Digitale

## Une démarche collective

- Mise en place d'ateliers de co-construction
- Une construction des outils en collaboration constante avec les Urssaf
- Une collaboration sur la base du volontariat

## Un accompagnement dédié

- 1 chargé d'accompagnement Urssaf Digitale dédié à chaque projet
- Des points de suivis réguliers adaptés aux besoins des Urssaf

## Une vision orientée utilisateurs (usagers et collaborateurs)

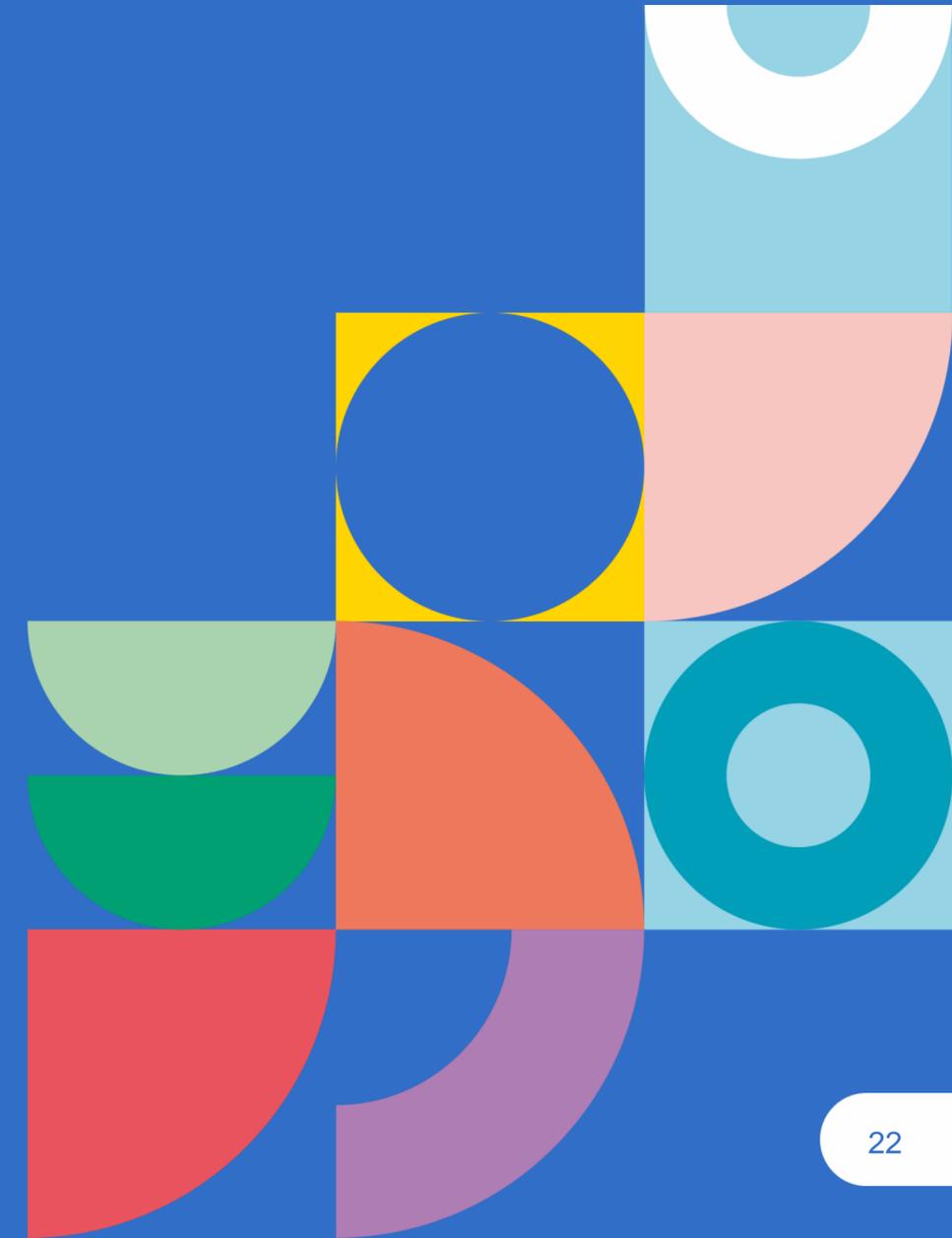
- Des chargés d'accompagnement en mission nationale qui connaissent les besoins métiers
- Une démarche d'amélioration continue
- Des tests utilisateurs réguliers

## Acculturation à la transformation digitale

- Des partages d'expérience entre Urssaf
- Des interventions en Urssaf sur des thématiques de transformation de la relation de service
- La formation des collaborateurs en Urssaf sur des technologies innovantes

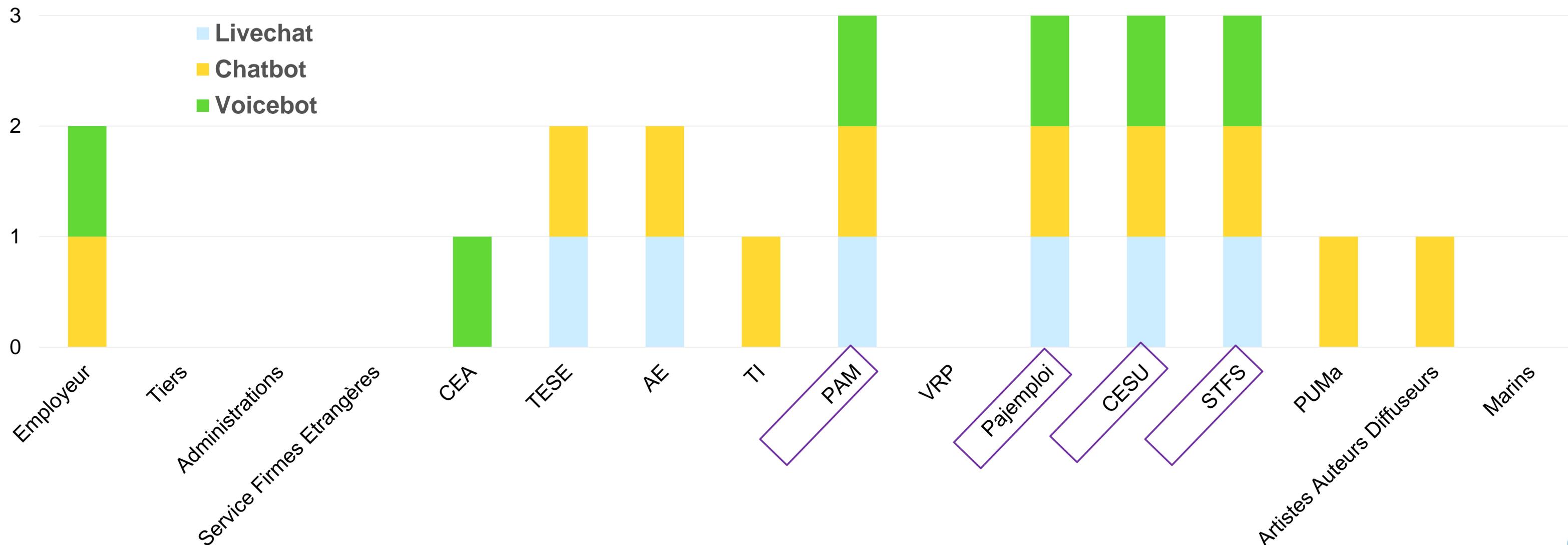


# Le déploiement des composants



# Etat du déploiement des composants socles au sein des offres de services

Situation au 14/04/2025



# Etat du déploiement des composants socles Urssaf Digitale (sur les 16 cibles d'utilisateurs)

Un objectif de déploiement des 3 composants socles à toutes les populations d'ici 2027

- En production*
- Mise en production 2025*
- Mise en production à prévoir*

Composant	En production	Mise en production 2025	Mise en production à prévoir
<b>CHATBOTS</b> 10/16	AA (+Diffuseur), AE, CESU, PAM, Pajemploi (+MPAQ), PUMa, RG, TESE, TI, STFS	CEA, TFE	Administration, VRP, Tiers, Marins
<b>LIVECHATS</b> 7/16	AE, PAM, Pajemploi, CESU, STFS, TESE, AA	CEA	PUMa, RG, TI, TFE, Administration, VRP, Tiers, Marins
<b>VOICEBOTS</b> 7/16	STFS, CEA, CESU, RG (3957), PAM, Pajemploi, Administration	AA, AE/TI (3698)	PUMa, TESE, TFE, VRP, Tiers, Marins

Fin de la présentation

