



Administration proactive : aller à la rencontre de l'utilisateur

Avant-Propos

L'amélioration de la relation avec les usagers via des solutions numériques s'est concrétisée essentiellement ces dernières années en numérisant des processus, sans remettre en question dans sa globalité la stratégie de cette relation. Les solutions numériques ont en effet permis de numériser des demandes entrantes par le biais de formulaires en ligne ou de documents papier numérisés, puis d'optimiser le traitement de ces demandes grâce à des outils de gestion de processus, de signature électronique, etc., jusqu'à l'envoi de la réponse à l'utilisateur.

Or, la digitalisation des processus de la relation usager ouvre de nouvelles perspectives au-delà de leur seule transposition au format numérique : elle permet d'envisager une interaction plus proactive avec l'utilisateur. Les données étant désormais massivement numériques, leur analyse et leur partage permettent d'anticiper des situations, comme rappeler des droits, guider ou informer en fonction de profils, plutôt que d'attendre les requêtes en provenance des usagers eux-mêmes.

Plus précisément, l'administration proactive vise à lutter contre le non-recours aux droits et à simplifier les démarches administratives en

informant l'utilisateur de son éligibilité à un droit. La nouvelle démarche « [par moments de vie](#) », initiée par la DINUM, repère les difficultés rencontrées par les usagers des services publics pour être proactive envers eux lors de moments clés.

Cette démarche anticipatrice s'inscrit dans la continuité du principe du « Dites-le-nous une fois » en faisant de la circulation des données, un élément essentiel pour la réussite d'une approche proactive.

Cet ebook présente la maturité des organismes publics envers ce nouveau paradigme : actions engagées, objectifs prioritaires de cette démarche, premières réalisations concrètes, etc. Leur ambition, qui consiste à « aller vers » les usagers, s'appuie à la fois sur des solutions technologiques et juridiques.



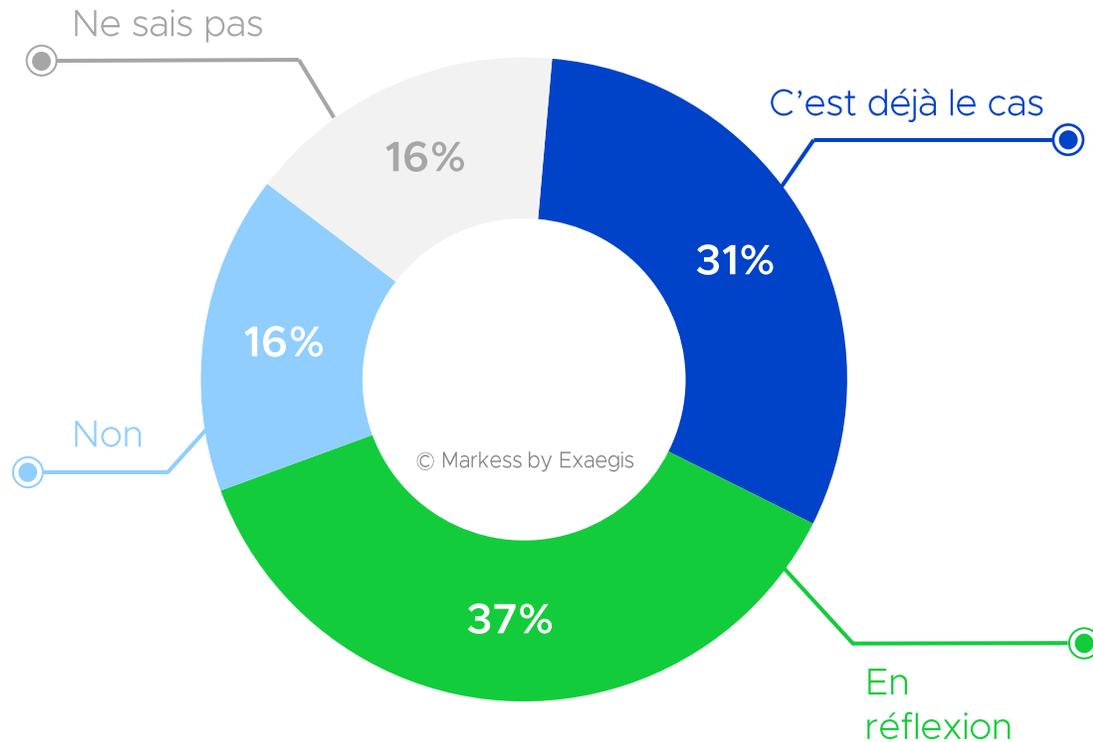
Aurélie Courtaudon
Practice Leader
Secteur Public & Santé
Markess



Anthony Brasdefer
Research Analyst
Secteur Public & Santé
Markess

Aller vers l'utilisateur

Votre administration a-t-elle entrepris des actions pour adopter une démarche proactive ?



Echantillon : +50 décideurs du secteur public -2024-2026. © Markess by Exaegis, 2024

Afin d'intensifier l'efficacité des services publics, le [6^{ème} comité interministériel de la transformation publique](#), en 2021, s'est engagé à développer « une administration proactive grâce au numérique et au partage des informations entre les services publics ». L'ambition est d'entrer dans une dynamique « d'aller vers » les usagers en anticipant l'octroi de services en fonction de leur contexte personnel. L'administration proactive, mission impulsée par la DINUM, comporte plusieurs enjeux :

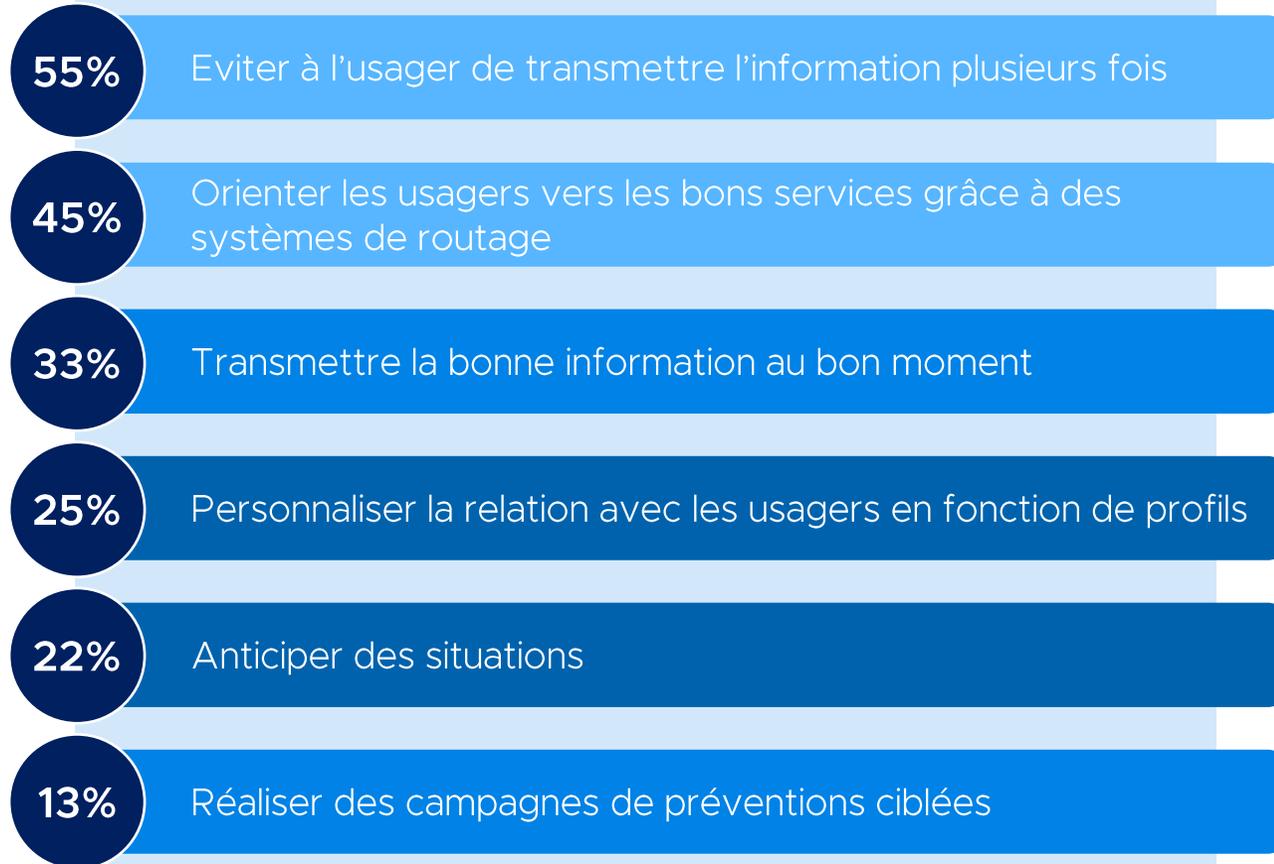
- **Techniques**, impliquant la circulation des données entre les services et les administrations publiques. Par ailleurs, le [décret n°2023-362](#) énumère les organismes publics chargés de mettre les données à la disposition d'autres administrations : directions ministérielles, agences nationales, préfectures, etc.
- **Juridiques**, afin de trouver un équilibre entre échange de données et protection des données personnelles des usagers.
- **Opérationnels**, centrés sur l'information proactive du citoyen.

La majorité des décideurs publics interrogés par Markess en 2024 indiquent être engagés dans une démarche d'administration proactive : 31% d'entre eux déclarent avoir déjà pris des mesures dans ce sens, tandis que 37% sont en réflexion.

Pourquoi adopter une démarche proactive ?

Les enjeux de l'administration proactive

- Anticiper / déclencher des droits
- Assister / simplifier
- Avertir



Echantillon : +50 décideurs du secteur public -2024-2026. © Markess by Exaegis, 2024

Pourquoi adopter une démarche proactive ?

Dans le cadre d'une démarche proactive, les décideurs publics interrogés par Markess privilégient différentes actions selon trois principaux enjeux permettant une administration proactive :

- **Anticiper des droits** : personnaliser la relation avec les usagers en fonction de leurs profils, anticiper des situations pour répondre plus efficacement selon un contexte précis ;
- **Assister** : éviter la transmission de la même information plusieurs fois par l'utilisateur et prioriser plutôt l'échange de données entre services instructeurs, orienter les usagers vers les bons services grâce à des mécanismes intelligents de routage ;
- **Avertir** : transmettre la bonne information, aux bons moments ou réaliser des campagnes de préventions ciblées, toujours dans cet objectif « d'aller vers » l'utilisateur.



Des démarches proactives déjà opérationnelles

01

1€

L'utilisation de l'API « statut boursier » permet l'attribution automatique des repas **CROUS** à 1€ aux étudiants éligibles

02



Les personnes éligibles reçoivent automatiquement le **chèque énergie** à leur domicile

03



L'intermédiation financière entre les parents séparés et la **CAF** est automatiquement instaurée pour toutes les pensions alimentaires établies par décision judiciaire

Pour identifier les cas d'usage de proactivité, la [DINUM recommande](#) d'analyser chaque étape du « parcours usager » lorsque celui-ci interagit avec une institution pour obtenir un droit ou effectuer une démarche administrative.

Il est ainsi plus aisé d'identifier les évènements d'administration proactive tels que la situation de renouvellement de droits ou les moments de vie qui peuvent déclencher l'octroi d'un nouveau droit.

Pour y parvenir, la collecte des données pour vérifier l'éligibilité d'une personne à un droit constitue le socle de la démarche.

L'expérience de la Sécurité sociale

La Sécurité sociale a franchi en 2023 un nouveau cap en matière d'administration proactive, en se basant sur trois axes :

- La simplification des parcours usagers ;
- L'automatisation des démarches ;
- La détection du non-recours.

Le [Schéma Stratégique des Systèmes d'Information](#) (SSSI) incite à la généralisation du principe du « Dites-le-nous une fois » en partageant les données entre les différents organismes sociaux.

La bonne circulation des données au sein de l'administration dépend non seulement de la normalisation de ces données, mais aussi d'une gouvernance solide pour coordonner les acteurs impliqués.

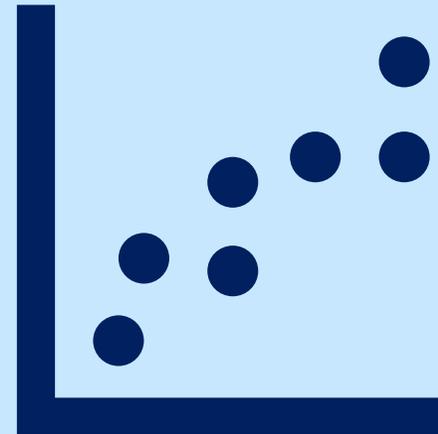
Pour lutter contre le non-recours aux droits et prévenir les situations de fragilité, enjeux dépendant d'une démarche proactive, le SSSI évoque également des initiatives de big data.

Un prérequis à l'administration proactive : la circulation des données

51%

des décideurs publics interrogés projettent de « désiloter » leur administration en favorisant la circulation des données

+50 décideurs du secteur public, 2023-2025.
© Markess by Exaegis, 2024



Quelles fonctions prioritaires pour mieux gérer et valoriser les données du secteur public ?

Gestion et valorisation des données



Echantillon : +50 décideurs du secteur public, 2024-2026. © Markess by Exaegis, 2024

Une démarche d'administration proactive repose sur une bonne circulation des données entre services administratifs. Les technologies impliquées pour améliorer la circulation des données sont notamment de deux natures :

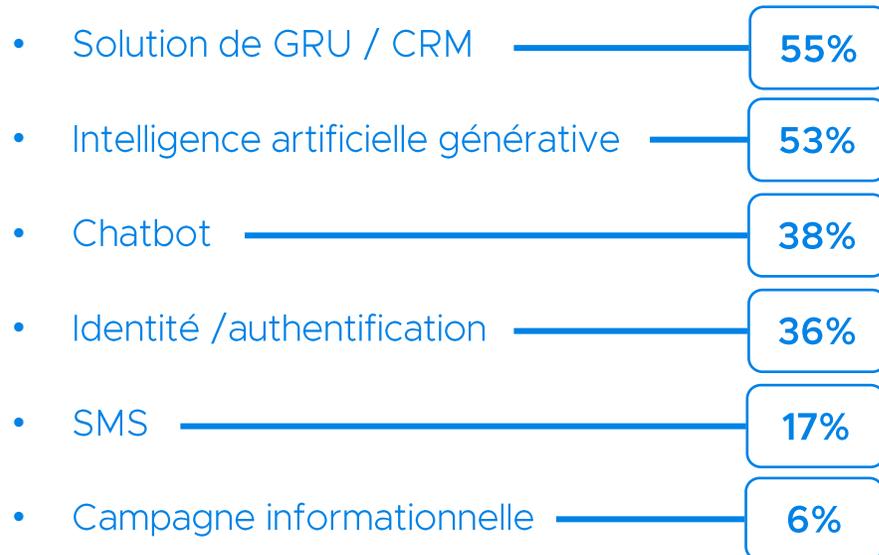
- Les API (Application Programming Interface), dont l'usage est boosté par la plateforme de l'Etat api.gouv.fr qui référence les API de toutes les administrations qui rendent leurs données disponibles ;
- Des transferts de fichiers de données couplés à des outils d'intégration de données entre environnements applicatifs.

En préalable au partage de ces données, un prérequis moins visible, mais non moins nécessaire, mérite d'être pris en compte : il s'agit de la mise en qualité des données couplée à une bonne gouvernance pour identifier la responsabilité et les droits des agents à chaque étape du cycle de vie du patrimoine de données. La bonne qualité des données garantie, en effet, la fiabilité des services qui seront construits à partir de ces dernières.

Enfin l'intelligence artificielle est identifiée par les décideurs publics comme un potentiel pour automatiser des processus, analyser de grands volumes de données ou anticiper les comportements d'utilisateurs.

Quelles fonctions prioritaires pour automatiser la relation à l'utilisateur ?

Automatisation de la relation à l'utilisateur



Echantillon : +50 décideurs du secteur public, 2024-2026. © Markess by Exaegis, 2024

Une démarche d'administration proactive repose également sur l'automatisation d'une partie de la relation avec les usagers. Les technologies impliquées répondent à 3 fonctions :

- **La gestion des usagers avec une vue 360°** en interne de l'organisation publique grâce à des solutions de gestion de la relation usager (GRU) ou relation client (CRM) qui permettent de centraliser cette vision et ainsi d'ajuster les actions de communication proactive ;
- **La gestion de l'authentification des usagers** pour garantir leur identité lors de l'interaction ;
- **La gestion des envois et des interactions en ligne** : les chatbots facilitent la réponse à des questions simples ou peu complexes grâce au couplage à des IA. L'envoi de SMS ou de campagnes informationnelles permet d'automatiser la diffusion de messages adaptés au contexte de l'utilisateur.

L'intelligence artificielle générative suscite un fort intérêt, et le premier usage mentionné concerne la gestion de la relation usager (accueil, suppléer des services pour renseigner des usagers, etc.). L'IA Albert de l'Etat est un exemple probant des premières expériences du secteur public : cette IA a notamment vocation à accompagner les agents dans la synthèse d'informations pour répondre à un usager au sein des [maisons France Services](#).

Protéger les données personnelles dans une administration proactive

Un environnement juridique de plus en plus favorable à la circulation des données...



...et qui fixe un cadre d'utilisation

La législation offre un cadre favorable à la circulation des données : l'article 162 de la Loi 3DS modifie le Code des relations entre le public et l'administration (CRPA) en y intégrant la notion de proactivité et en précisant les modalités d'échange de données entre administrations.

Ce nouveau cadre juridique stipule notamment que **les échanges de données doivent être limités aux données strictement nécessaires**, excluant par exemple celles couvertes par le secret médical ou la défense nationale. De plus, le secret professionnel ne peut être opposé dès lors que l'administration est légalement habilitée à avoir connaissance des données échangées.

La circulation des données ne saurait également compromettre la protection des données personnelles. En effet, [le décret n°2023-361](#) de la Loi 3DS précise que « les données collectées en vue de l'information des individus sur leurs droits sont **conservées pour une durée ne pouvant excéder douze mois** ».

Concernant le traitement des données à caractère personnel, **un quart des répondants interrogés par Markess** envisagent d'investir dans des solutions **d'anonymisation** (technique irréversible consistant à supprimer tout caractère identifiant à un ensemble de données) **et de pseudonymisation de ces données** (technique réversible consistant à remplacer un attribut par un autre dans un enregistrement).

Un CRM cousu main pour la CMA d'Auvergne-Rhône-Alpes

Témoignage client



x



Un CRM cousu main pour la CMA d'Auvergne-Rhône-Alpes



CONTEXTE

Première entreprise de France, l'artisanat génère un chiffre d'affaires de 300 milliards d'euros et recense plus de 510 activités différentes, des plus traditionnelles (plomberie, coiffure...) aux plus innovantes comme la micro-électronique ou l'éco-construction. Les Chambres de Métiers et de l'Artisanat (CMA), relevant du Ministère de l'Economie et des Finances, sont un acteur majeur de l'apprentissage, de la formation professionnelle des collaborateurs des entreprises artisanales et de leur développement économique.

La récente évolution réglementaire sur les formalités des entreprises a bouleversé le rôle des CMA. La mise en place d'une plateforme unique de formalités par l'Etat a retiré aux CMA leur fonction d'enregistrement des nouvelles entreprises au Répertoire des Métiers. Par conséquent, les CMA ne disposent plus d'un canal automatique et privilégié de « captation » du premier contact avec les artisans. Ce changement requiert des CMA une approche proactive pour attirer les artisans.



ENJEUX

Pour la Chambre de Métiers de l'Artisanat d'Auvergne-Rhône-Alpes, Il est devenu nécessaire d'acquérir une solution CRM personnalisée. Les objectifs étaient les suivants :

- Adopter une démarche proactive en améliorant la détection des prospects et en les convertissant en clients.
- Augmenter l'efficacité opérationnelle des équipes grâce à un meilleur suivi du parcours client.
- Faciliter le « rebond » à la suite d'une première démarche.
- Améliorer l'adéquation entre les offres proposées aux artisans et leurs besoins grâce à une vision à 360°.
- Accélérer l'innovation et mettre en œuvre des campagnes marketing pertinentes et intégrées à l'outil.

Un CRM cousu main pour la CMA d'Auvergne-Rhône-Alpes



SOLUTION RETENUE

La CMA Auvergne-Rhône-Alpes a fait le choix de la solution Salesforce

En neuf mois, la CMA Auvergne-Rhône-Alpes a implémenté le nouveau CRM Salesforce permettant de capturer des leads, qualifier des prospects et les convertir en clients.

- Détecter des prospects : chaque interaction avec un artisan (demande de renseignement, contact téléphonique...) est entrée dans le CRM.
- Convertir un prospect en client : via Salesforce, des tâches sont attribuées pour relancer les cibles selon leurs profils et leurs besoins.

CMA France souhaite étendre l'utilisation du CRM Salesforce à toutes les CMA françaises. Pour ce faire, la CMA Auvergne-Rhône-Alpes a servi de modèle, partageant son expérience ainsi que ses paramétrages et développements sur les processus métiers fondamentaux des CMA en mode « clé en main ».



En savoir plus : salesforce.com/fr/secteurpublic

BENEFICES

- Outil ergonomique, puissant, et capable de s'interfacer de manière native à d'autres logiciels.
- Développement continu des fonctionnalités à la suite des demandes métier.
- L'équipe projet interne à la CMA Auvergne-Rhône-Alpes a rapidement maîtrisé la solution CRM Salesforce, soutenue par la direction générale, constituant un véritable « projet d'entreprise ».
- 500 agents utilisateurs de Salesforce sur les 650 agents du réseau Auvergne-Rhône-Alpes.

“ Salesforce proposait un outil facile à prendre en main, très puissant et capable de s'interfacer de manière native à d'autres logiciels ”

Emmanuel Depelley
DSI, CMA Auvergne-Rhône-Alpes

markess.
by exægis

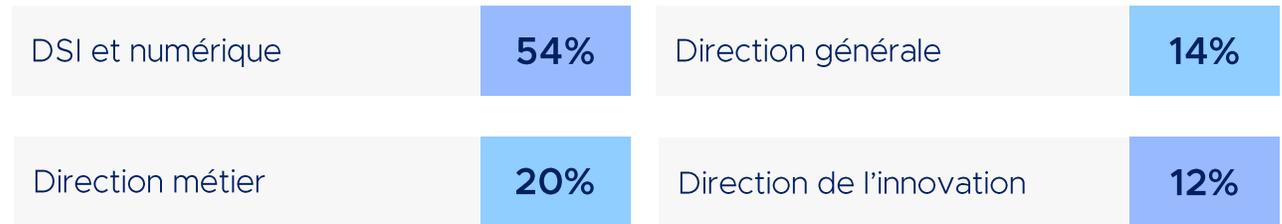
Profils des décideurs interrogés

Enquête menée par Markess by Exaegis auprès de + de 100 décideurs du secteur public au cours de l'année 2024 via deux questionnaires en ligne.

Profils d'organismes publics



Profils de directions / services



© 2024 Markess International SAS. et/ou ses sociétés sœurs ou mères. Tous droits réservés. Markess by Exægis est une marque déposée de Markess International SAS. et de ses sociétés sœurs et mères. Cette publication ne peut être reproduite ou distribuée sous quelque forme que ce soit sans l'autorisation écrite préalable de Markess. Elle comprend des analyses et des opinions issues de la recherche de Markess, qui ne peuvent être interprétées comme des déclarations de fait. Markess décline toute garantie quant à l'exactitude, l'exhaustivité ou l'adéquation de ces informations. Les recherches de Markess peuvent aborder des sujets juridiques et financiers, néanmoins, Markess ne saurait fournir de conseils juridiques ou financiers et ses analyses ou recherches ne doivent pas être interprétées ou utilisées comme telles. Votre accès et votre utilisation de cette publication sont régis par la politique d'utilisation de Markess. Markess est particulièrement soucieux de sa réputation d'indépendance et d'objectivité. Ses analyses et recherches sont produites de manière indépendante par son équipe d'analystes de recherche, sans contribution ni influence d'une tierce partie.

markess.
by exægis