

Thomas Cazenave, ministre délégué chargé des Comptes publics, dévoile les premières réalisations de l'Urssaf en matière d'intelligence artificielle au service des usagers



Thomas Cazenave, ministre délégué chargé des Comptes publics, dévoile les premières réalisations de l'Urssaf en matière d'intelligence artificielle au service des usagers

A l'occasion d'une visite de M. Thomas Cazenave, ministre délégué chargé des Comptes publics, à l'Urssaf Midi-Pyrénées, en présence de Damien Ientile, Directeur général de l'Urssaf Caisse nationale, le ministre a dévoilé les nombreux projets et expérimentations de l'Urssaf fondés sur les potentialités de l'IA.

La technologie et le digital pour renforcer la relation usagers tout en développant les accueils physiques

Service public de référence pour la collecte et la redistribution des cotisations sociales, l'Urssaf assure une mission essentielle pour le financement de notre modèle de protection sociale. La technologie et le digital font partie intégrante de la stratégie de relation usagers de l'Urssaf, en renfort du travail des conseillers qui restent la première ressource pour accompagner les usagers.

L'Urssaf investit dans des solutions d'interaction instantanée basées sur l'IA. Ce sont ainsi 2 voicebots, 9 chatbots et 3 livechats qui ont d'ores et déjà été déployés à travers 15 caisses régionales, pour améliorer la rapidité et la qualité de réponse aux usagers. L'agent conversationnel effectue un premier filtre des questions, répond aux plus simples et transmet les plus complexes aux conseillers métiers concernés pour qu'ils apportent une réponse complète à l'utilisateur. L'Urssaf expérimente par ailleurs un mailbot, qui permet l'orientation des emails et formulaires des usagers vers les équipes compétentes afin d'accélérer les délais de traitement et apportera également dans un second temps une aide à la réponse aux conseillers grâce à l'IA.

Si l'IA nous ouvre des perspectives pour faciliter les interactions avec les usagers et accélérer les échanges, elle ne se substitue pas à l'humain. Au contraire, les outils développés grâce à l'IA doivent permettre aux conseillers Urssaf d'accorder davantage de temps aux échanges à plus forte valeur ajoutée avec les usagers. Dans le même temps, l'Urssaf renforce ses accueils. Au plus tard en 2025, dans toutes ses implantations, seront mises en place des demi-journées hebdomadaires d'ouverture aux usagers, ce qui a aussi vocation à rapprocher les citoyens de leurs services publics, tout comme l'entrée de l'Urssaf dans les Maisons France Services en 2024.

L'IA générative, nouveau levier de transformation des services de l'Urssaf, pour améliorer la relation avec les usagers

Le déploiement accéléré de l'IA générative apporte de nouvelles perspectives pour améliorer les services aux usagers. L'Urssaf entend intégrer les bénéfices de cette technologie dans les outils existants et futurs.

Néanmoins, si l'IA générative apporte des avantages indéniables dans la fluidité conversationnelle, l'Urssaf considère qu'elle doit se développer dans un cadre transparent, souverain et respectueux de la primauté humaine.

L'acculturation, l'accompagnement et la formation de tous les collaborateurs de l'Urssaf font partie intégrante de la démarche lancée par l'Urssaf, à travers notamment une exposition immersive Explor'IA qui circule d'ores et déjà dans les organismes qui composent le réseau de l'Urssaf. Par ailleurs, ce sont des conseillers en Urssaf, volontaires, qui participent à la préparation, l'entraînement et la supervision des données utilisées par les modèles d'IA pour garantir la qualité des réponses que ces outils peuvent apporter aux usagers. Cette organisation qui maille étroitement technologie et expertises terrain constitue une conviction forte pour faciliter le déploiement de l'IA dans le réseau des Urssaf.

Thomas Cazenave, Ministre délégué chargé des Comptes publics : « Avec l'Urssaf, nous faisons la preuve que l'IA et le numérique sont une chance pour renforcer la proximité entre les Français et les services publics. L'IA permet de gagner en efficacité mais ne remplace pas les agents : elle permet de répondre à tous, plus vite, et mieux, et les chiffres le montrent ! La démarche d'innovation que j'ai fixée à l'Urssaf s'inscrit pleinement dans les objectifs de débureaucratization et de simplification du Gouvernement et qui ont fait l'objet d'un plan d'actions présenté avec Bruno Le Maire le mois dernier : moins de contrainte et plus de proximité. Ainsi, je félicite l'Urssaf, à la pointe de la technologie et lui fixe un objectif à horizon 2027 : le déploiement de tous ces nouveaux outils pour l'ensemble des publics et sur l'ensemble du territoire. »

Damien Ientile, Directeur général de l'Urssaf : « Les innovations technologiques apportent un bénéfice réel aux usagers et nous sommes très fiers des nouvelles solutions développées par nos équipes digitales pour améliorer les services de l'Urssaf aux usagers. 4,8 millions d'utilisateurs ont interagi avec un chatbot Urssaf en 2023, c'est une prouesse technologique et de relations usagers dont nous sommes fiers. Pour rester un service public de référence responsable et fiable, nous sommes particulièrement vigilants quant à la qualité des technologies que nous utilisons pour préserver la sécurité des données de nos usagers. C'est le sens de notre politique volontariste de déploiement de l'IA. » explique Damien Ientile, directeur général de l'Urssaf.



frise urssaf.jpg