



Building a better
working world

Solidarités

Septembre 2021

Libérer vos agents des irritants du quotidien grâce aux assistants digitaux !

Notre proposition de valeur pour les départements

Quand la gestion informatique du secteur social devient problématique

Les métiers du secteur social sont aujourd'hui confrontés à un paradoxe qui devient de plus en plus difficile à accepter pour les agents : alors même que leur cœur de métier doit être tourné vers la proximité et la relation à l'utilisateur, le temps consacré à la saisie et à la vérification dans les outils informatiques devient de plus en plus important et sur des volumes de données souvent extrêmement élevés. Cela s'explique parfois par de très bonnes raisons : amélioration du partage de l'information entre acteurs sociaux, coordination, traçabilité des parcours ; mais souvent aussi pour de mauvaises raisons. On notera par exemple l'absence d'interopérabilité entre les outils informatiques, la nécessité de ressaisir des informations dans plusieurs outils, le suivi d'indicateurs de pilotage réalisés manuellement dans Excel, des comptages manuels, et enfin, la complexité des procédures qui nécessitent de faire intervenir ou de diffuser l'information à plusieurs acteurs via des canaux différents...

Par ailleurs, le secteur social se trouve également dans une situation complexe avec seulement quelques éditeurs de systèmes d'informations qui se partagent un marché relativement captif et avec des solutions ayant peu évolué au cours de ces vingt dernières années.

Comment retrouver du temps pour encore mieux accompagner les usagers ?

Le développement des assistants digitaux apporte aujourd'hui une réponse innovante, souple et peu onéreuse pour alléger la charge de travail des agents, pour éliminer des tâches répétitives et chronophages qui sont d'ailleurs souvent source d'erreurs du fait justement de leur caractère peu intéressant et peu motivant.

Un assistant digital peut ainsi venir soutenir l'agent et réaliser les tâches simples et chronophages à sa place, notamment la nuit. Ainsi, l'agent peut libérer du temps pour se consacrer encore plus au suivi et à l'accompagnement des usagers.

Quelques exemples de processus éligibles :

- ▶ Saisie des informations reçues depuis un formulaire en ligne dans un logiciel ;
- ▶ Envoi de notifications automatiques en masse ;
- ▶ Contrôle automatique d'information entre plusieurs outils, bases de données ;
- ▶ Réalisation de calculs dans un fichier Excel pour alimenter un système ;
- ▶ Enregistrement de documents dans une gestion électronique documentaire...

Plus de confort pour des agents plus efficaces

Les gains à la clé sont importants : redéploiement de cette force de travail sur des tâches à plus forte valeur ajoutée, amélioration de la qualité de service pour les usagers, de la qualité de vie au travail pour les agents, diminution des risques d'erreur ou de non traitement des processus en cas d'absence, traçabilité et fiabilité des tâches réalisées par les assistants digitaux.



Assistants digitaux ou RPA : de quoi parle-t-on ?

La Robotics Process Automation (RPA) est une technologie permettant d'automatiser des processus. Concrètement il s'agit d'un logiciel informatique utilisant des règles de gestion pour exécuter des processus prévisibles, répondant à des règles de gestion normées. Il est construit avec les agents métiers dans les directions et avec la DSI.

Quels processus automatiser ?

								
Volumes élevés de saisies de données	Source d'erreurs humaines	Existence de règles de décision structurées	Nombreux processus manuels	Potentiel de gains financiers / manques à gagner importants	Contenu en données sensibles	Tâches à faible valeur ajoutée	Récurrence des activités	Tâches à réaliser pouvant être effectuées en dehors des heures ouvrées

Le RPA et le secteur public : nos convictions

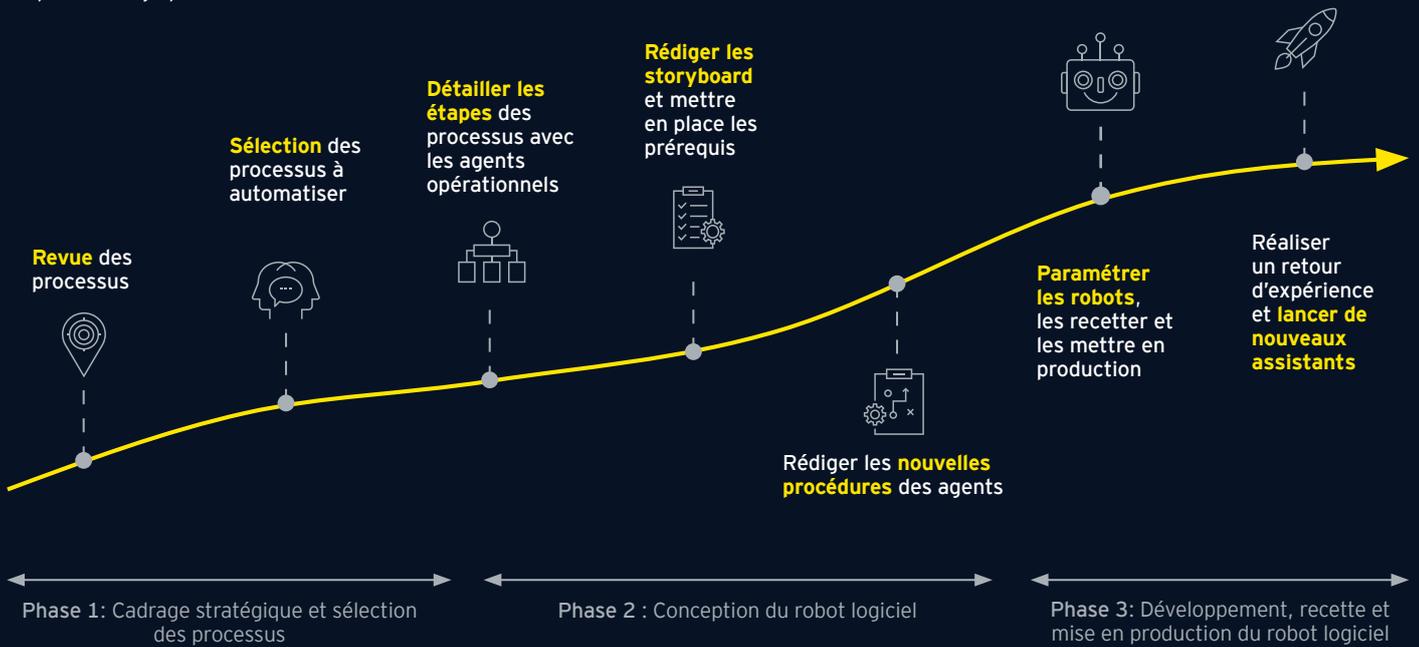
- ▶ Le développement d'une solution RPA doit s'accompagner d'une réflexion sur les processus métier dans leur globalité : il ne faut pas automatiser la complexité.
- ▶ Pour bien démarrer son projet, il faut choisir des processus simples permettant de lever les freins et convaincre.
- ▶ Un assistant digital peut être une solution pérenne, mais il peut aussi apporter une réponse d'attente à un processus irritant et lourd pour les agents.
- ▶ Le lancement d'une démarche RPA doit être soutenu par la direction générale, et doit se construire en lien avec la direction des systèmes d'information.



Une démarche pragmatique qui produit des résultats en quelques semaines

Nous réalisons en 6 à 8 jours une étude de cadrage qui vous permettra d'estimer les gains associés à l'automatisation de certains processus.

Pour identifier les processus concernés, nous nous appuyons sur des cas d'usage adaptés à votre organisation grâce aux exemples dont nous disposons déjà pour des directions de la Solidarité.



Cas pratique secteur social

Problématique

Conscient des enjeux de transformation et de la nécessité d'améliorer le lien avec les usagers, le pôle Solidarité Sociale d'un département a souhaité réaliser une étude flash visant à identifier des processus éligibles à l'automatisation et les gains associés.

Résultats

17 processus éligibles RPA dont 11 avec des gains rapides à la clé, parmi lesquels :

- ▶ Assemblage et ordonnancement des notifications en faveur des personnes handicapées à la suite des commissions (gain 540 jours par an) ;
- ▶ Automatisation de la saisie des données de la plateforme Pôle Emploi dans l'outil métier (gain 250 jours par an) ;
- ▶ Enregistrement des demandes MDPH des dossiers soumis en ligne (gain : 250 jours par an et évite le blocage des paiements) ;
- ▶ Intégration des données de facturation des outils métiers.

Solution proposée par EY

- ▶ Une démarche menée en 10 jours avec deux journées de travail sur site avec les agents du département
- ▶ 5 ateliers de travail avec les directions du pôle Solidarité Sociale : direction de l'autonomie, direction de l'action sociale, du logement et de l'insertion, direction de l'enfance et de la famille, Maison Départementale pour les Personnes Handicapées

Pour aller plus loin



Jessica Chamba
Directrice Associée

Chargée du secteur
santé social
jessica.chamba@fr.ey.com



Dorothée Belle
Associée

RPA Secteur Public
dorothee.belle@fr.ey.com

EY | Building a better working world

La raison d'être d'EY est de participer à la construction d'un monde plus équilibré, en créant de la valeur sur le long terme pour nos clients, nos collaborateurs et pour la société, et en renforçant la confiance dans les marchés financiers.

Expertes dans le traitement des données et des nouvelles technologies, les équipes EY, présentes dans plus de 150 pays, contribuent à créer les conditions de la confiance dans l'économie et répondent aux enjeux de croissance, de transformation et de gestion des activités de nos clients.

Fortes de compétences en audit, consulting, droit, stratégie, fiscalité et transactions, les équipes EY sont en mesure de décrypter les complexités du monde d'aujourd'hui, de poser les bonnes questions et d'y apporter des réponses pertinentes.

EY désigne l'organisation mondiale et peut faire référence à l'un ou plusieurs des membres d'Ernst & Young Global Limited, dont chacun représente une entité juridique distincte. Ernst & Young Global Limited, société britannique à responsabilité limitée par garantie, ne fournit pas de prestations aux clients. Les informations sur la manière dont EY collecte et utilise les données personnelles, ainsi que sur les droits des personnes concernées au titre de la législation en matière de protection des données sont disponibles sur ey.com/privacy. Les cabinets membres d'EY ne pratiquent pas d'activité juridique lorsque les lois locales l'interdisent. Pour plus d'informations sur notre organisation, veuillez vous rendre sur notre site ey.com.

© 2021 Ernst & Young Advisory.
Tous droits réservés.

Studio BMC France – 2107BMC211-04.
SCORE France N° 2019-060.
ED None.

Document imprimé conformément à l'engagement d'EY de réduire son empreinte sur l'environnement.

Cette publication a valeur d'information générale et ne saurait se substituer à un conseil professionnel en matière comptable, fiscale, juridique ou autre. Pour toute question spécifique, veuillez vous adresser à vos conseillers.

ey.com/fr