

## Groupe de travail informatique du 11 mai 2017

### Fiche n° 7

## Mise en œuvre d'un assistant virtuel sur le portail Internet de la gestion publique

L'ordonnance du 27 juin 2014 relative au développement de la facturation électronique entre l'administration et ses fournisseurs rend obligatoire la facturation électronique pour les fournisseurs émettant des factures à destination de l'ensemble des entités publiques (État, collectivités locales, établissements publics, nationaux, de santé et locaux, soit 80 000 entités).

Les factures dématérialisées transitent par le portail Chorus Portail Pro (CPP). Ce portail est opérationnel depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017 pour les grandes entreprises et sera étendu progressivement à l'ensemble des fournisseurs d'ici 2020. Les entités publiques peuvent accéder à ce portail via le portail Internet de la gestion publique (PIGP).

### **I – Contexte de la mise en œuvre d'une solution d'assistant virtuel sur le PIGP**

Compte tenu de l'ampleur du champ application du dispositif, la DGFIP et l'AIFE ont conduit une réflexion portant sur la mise en place d'un dispositif d'assistance adapté aux utilisateurs du portail (entités publiques et fournisseurs). Il a été décidé que l'AIFE assurerait l'assistance aux fournisseurs et la DGFIP l'assistance aux entités publiques.

La mise en place de CPP conduisait à prévoir une hausse de l'utilisation du PIGP et donc une hausse de la sollicitation de l'AT Ordonnateurs. Dans ce contexte, pour absorber cette hausse, une solution de type avatar a été mise en place à la DGFIP pour l'AT Ordonnateurs.

### **II – Modalités de mise en service de la solution retenue**

La solution s'appuie sur un outil interactif d'analyse sémantique développé par la société OWI-Tech en partenariat avec la société OBS.

Les travaux préparatoires, qui ont associé les plateaux de Clermont-Ferrand et de Limoges de l'AT Ordonnateurs (pour les questions les plus couramment posées à l'AT par les utilisateurs sur les outils à disposition via le PIGP) et le bureau CL-2C (pour les questions générales relevant de la facturation électronique), ont débuté à l'été 2016. Dès le mois de septembre, une plate-forme permettant l'élaboration de l'arbre documentaire (ensemble des questions-réponses permettant de satisfaire aux interrogations des utilisateurs) a été livrée.

De septembre à fin octobre 2016, des ateliers hebdomadaires ont permis d'affiner les réponses proposées et de développer l'autonomie des équipes d'assistance dans la mise à jour de la base documentaire. Ces ateliers sont devenus mensuels depuis janvier 2017.

Une expérimentation de l'outil a débuté le 8 novembre 2016 avec 18 sites expérimentateurs. Cette phase a permis d'une part de valider les modèles de réponses intégrés, et d'autre part de compléter l'arbre documentaire de nouvelles questions-réponses en vue de couvrir davantage les attentes des utilisateurs. Grâce à l'implication de l'AT Ordonnateurs et du bureau CL-2C, les nombreuses difficultés rencontrées dans le cadre de la mise au point de cet avatar ont pu être dépassées.

Suite à cette expérimentation, l'outil a été généralisé le 5 janvier 2017.

Aujourd'hui, 250 modèles de réponses sont intégrés dans l'arbre documentaire.

### **III – Éléments d'information sur le fonctionnement de l'outil mis en service**

L'accès à l'assistant virtuel s'effectue via le PIGP, avant et après authentification, en cliquant sur le lien Aide en ligne. L'interface propose un accès direct aux dernières actualités pouvant intéresser les utilisateurs (comme les indisponibilités des applications) ainsi qu'à une rubrique Documentation qui sera enrichie en tant que de besoin. Enfin, l'interface propose un champ de saisie libre dans lequel l'internaute pose sa question.

En fonction de la question, une réponse est proposée ou, si plusieurs réponses peuvent convenir (question portant sur les mots de passe par exemple), une interactivité est alors proposée pour aider l'internaute à trouver la réponse à sa question. S'il le souhaite, l'internaute peut juger la réponse apportée et, en cas d'insatisfaction, y déposer un avis afin de faciliter les travaux de mise à jour des modèles de réponse.

Au 31 mars 2017, 38 519 questions ont été posées depuis le début de l'expérimentation :

- durant l'expérimentation, 15 075 interrogations ont été enregistrées, principalement par des tests réalisés par l'AT Ordonnateurs, les bureaux CL-2C et SI-2A pour leur permettre de tester la fiabilité de l'outil ;
- depuis la généralisation, 23 444 messages ont été enregistrés, soit en moyenne 1 950 messages par semaine et 280 messages par jour. Un pic d'utilisation a été enregistré sur le premier mois d'utilisation avec près de 12 000 messages recensés.

Des améliorations sont régulièrement apportées afin de faire progresser cet outil innovant et répondre ainsi au mieux aux attentes des utilisateurs. Les progressions enregistrées sont particulièrement dues au fort investissement des plateaux de Limoges et de Clermont-Ferrand de l'AT Ordonnateurs et des équipes des bureaux CL-2C et SI-2A.'