



# MINISTÈRE DE LA TRANSFORMATION ET DE LA FONCTION PUBLIQUES

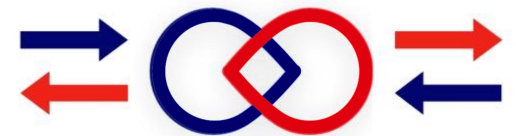
*Liberté*

*Égalité*

*Fraternité*

**DS-Interop – Utiliser la technologie RPA avec  
démarches simplifiées  
Guide et bonnes pratiques**

DS - Interop



## Contexte :

- Démarches-Simplifiées est régulièrement (17% des démarches déclarées) utilisé pour réaliser une partie de la démarche, **en complément d'un outil tiers intégré au SI du partenaire ou en complément d'une validation hiérarchique interne.**
- Pour de nombreux partenaires les travaux de **ressaisies d'information, de validation de dossiers en nombre et de contrôle de pièces ou d'informations** nécessaires pour faire le pont entre les applications sont un facteur de délai pour l'utilisateur et de travaux peu valorisant pour l'agent.
- En sus, ces travaux peuvent **générer des erreurs** (de ressaisies...) préjudiciables pour l'administration et l'utilisateur.
- Plusieurs partenaires ont déjà développé des cas d'usage de RPA autour de DS présentant des résultats probants. Ces développements se sont faits **en compléments de services déjà proposés** (API, exports...).

## Enjeux :

Pour entrer dans une nouvelle phase permettant d'instruire des démarches complexes, démarches simplifiées souhaite :

- améliorer **l'efficacité des démarches** dématérialisées (réduction des délais de traitement, qualité de service, réduction des coûts...),
- améliorer la **fiabilité des interfaçages** (notamment en évitant les erreurs de ressaisies),
- dialoguer avec des briques externes (tâches ou outils) pour **assurer la continuité dans la dématérialisation**,
- améliorer l'environnement numérique de l'agent pour lui permettre de se **recentrer sur son cœur de métier.**

## Objectifs :

Cette doctrine vise à faire connaître les bonnes pratiques dans l'utilisation de la RPA avec Démarches Simplifiées

# 1. Introduction

## 3. Parcourir le dernier kilomètre de la dématérialisation

## 4. Interfacer et automatiser autour de démarches simplifiées

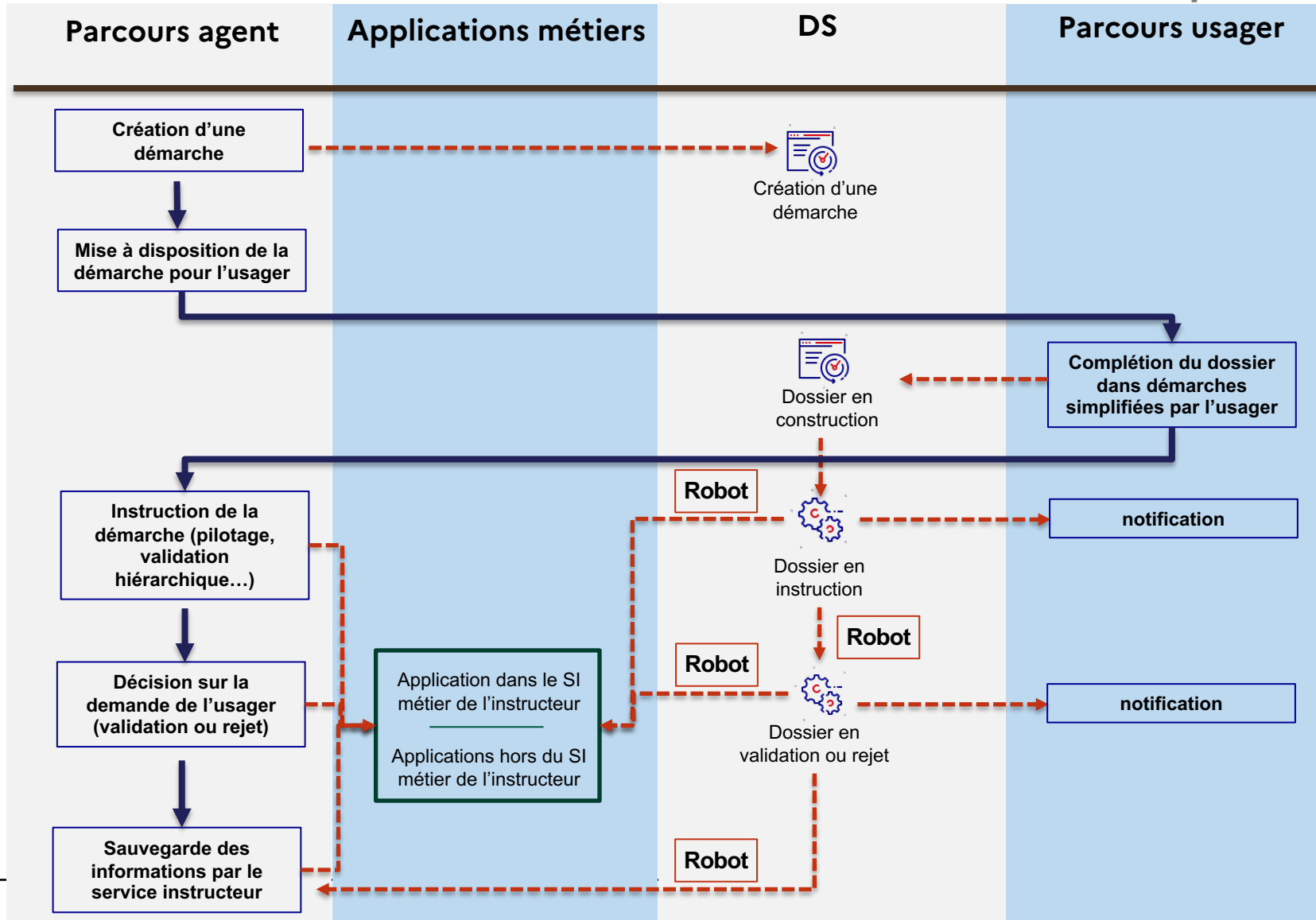
## 5. Quand faire le choix de l'automatisation ?



## 6. Utiliser l'automatisation à bon escient

## 7. Grille d'opportunité pour l'utilisation du RPA

# Parcourir le dernier kilomètre de la dématérialisation

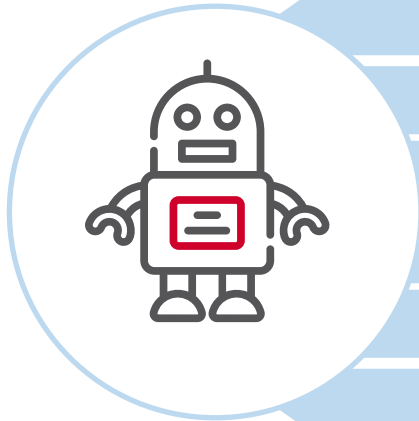
Automatiser les tâches au delà de démarches-simplifiées.fr



- Robot** Tâches automatisables
-  Cycle de vie d'une démarche
-  Parcours possible de la dématérialisation

# Interfacer et automatiser autour de DS

## Les attentes d'automatisation les plus courantes



- 1 • Automatiser la récupération d'informations depuis un SI tiers avant d'instruire la démarche
- 2 • Automatiser l'export d'informations vers un SI tiers
- 3 • Automatiser le contrôle de cohérence des informations saisies dans un dossier
- 4 • Automatiser la récupération d'informations durant l'instruction (importer des informations sous condition)
- 5 • Automatiser le traitement de l'instruction
- 6 • Automatiser la transmission, le tri et l'archivage de PJ

**Dans le cadre d'une démarche complexe, l'automatisation peut répondre à plusieurs de ces attentes**

## Les attentes d'automatisation les plus courantes

1

### Automatiser la récupération d'informations depuis un SI tiers avant d'instruire la démarche

Retour d'expérience, Préfecture de la région Occitanie pour la Préfecture de la Haute Garonne.



#### Objectif

Le développement du robot permettra d'automatiser les saisies manuelles à faible valeur ajoutée, de réduire les erreurs de saisie et délais de traitement pour les demandes de subvention (DETN, CATNAT, TDIL, FNADT).

#### Actions réalisées par le robot

Le robot doit compléter le formulaire Chorus avec des informations récupérées au préalable.

#### Indicateurs de performance

| Indicateur                          | valeur       |
|-------------------------------------|--------------|
| Nombre de dossiers                  | 1000 par an  |
| Fréquence de traitement             | Hebdomadaire |
| Durée moyenne du processus          | 5 min        |
| Durée moyenne du processus robotisé | 2 min        |
| Nombre de clics                     | 50 clics     |
| Nombre d'outils utilisés            | 3            |

2

### Automatiser l'export d'informations vers un SI tiers

Retour d'expérience sur le cadrage du robot pour la démarche « demande de carte professionnelle VTC ».



#### Objectif

Ressaisir les informations du dossier démarches simplifiées dans l'application « casier judiciaire » et « contrôle du droit à conduire » automatiquement. Permettre au robot de faire face à de potentiels pics de charge.

#### Actions réalisées par le robot

Le robot appelle l'API de démarches simplifiées, copie les informations renseignées par l'utilisateur sur l'interface web « demande de casier judiciaire » puis « contrôle du droit à conduire ».

#### Indicateurs de performance

| Indicateur                            | valeur                    |
|---------------------------------------|---------------------------|
| Nombre de dossiers :                  | 200 par an                |
| Fréquence du traitement :             | Hebdomadaire              |
| Durée moyenne du processus :          | 20 min + délai externe    |
| Durée moyenne du processus robotisé : | 2 min en plusieurs étapes |
| Nombre de clics :                     | 70 clics                  |
| Nombre d'outils utilisés :            | 3                         |

## Les attentes d'automatisation les plus courantes

3

### Automatiser le contrôle de cohérence des informations saisies dans un dossier

Retour d'expérience, Préfecture de la région Occitanie pour la Préfecture du Tarn et Garonne



#### Objectif

Le robot doit automatiser le recrutement et le paiement des agents temporaires en vue de la mise sous pli des professions de foi. Le robot a été répliqué dans une autre Préfecture.

#### Actions réalisées par le robot

Le robot se connecte à DS, vérifie la cohérence des informations saisies par l'utilisateur, Télécharge les données du formulaire dans Excel, Se connecte à un outil tiers et saisie les données dans l'outil, Met à jour un rapport d'activité,

#### Indicateurs de performance

| Indicateur                          | valeur       |
|-------------------------------------|--------------|
| Nombre de dossiers                  | 250          |
| Fréquence de traitement             | Hebdomadaire |
| Durée moyenne du processus          | 20 min       |
| Durée moyenne du processus robotisé | 4 min        |
| Nombre de clics                     | 100 clics    |
| Nombre d'outils utilisés            | 3            |

4

### Automatiser la récupération d'informations durant l'instruction (importer des informations sous condition)

Retour d'expérience, Préfecture de la région Occitanie pour la Préfecture de la Haute Garonne



#### Objectif

La préfecture souhaite optimiser les étapes de traitement des demandes de paiement. Le développement du robot permettra d'optimiser les délais de paiement et d'améliorer la satisfaction usagers

#### Actions réalisées par le robot

1. le robot récupère les dossiers en instructions de DS,
2. se connecte à Chorus,
3. recherche l'EJ (engagement juridique) dans la base de donnée excel,
4. complète le formulaire de paiement dans Chorus et joint les pièces,
5. ajoute le certificat de paiement dans DS,
6. met à jour le rapport d'activité Excel.

#### Indicateurs de performance

| Indicateur                            | valeur       |
|---------------------------------------|--------------|
| Nombre de dossiers :                  | 450 par an   |
| Fréquence du traitement :             | Hebdomadaire |
| Durée moyenne du processus :          | 10 min       |
| Durée moyenne du processus robotisé : | 3 min        |
| Nombre de clics :                     | 100 clics    |
| Nombre d'outils utilisés :            | 4            |

## Les attentes d'automatisation les plus courantes

5

### Automatiser le traitement de l'instruction

Retour d'expérience, Agence du numérique en santé



#### Objectif

le robot vérifie le contenu des dossiers de demande de Carte de Professionnel de Santé, puis instruit le cas échéant ces demandes dans un outil de gestion du parc de CPS.

#### Actions réalisées par le robot

Grâce à l'API DS, le robot prend dans l'ordre d'arrivée chaque dossier de la démarche, passe leur statut "en instruction" et vérifie l'exactitude de leur contenu (en allant consulter différents référentiels internes et externes).

Si le contrôle est OK, le robot instruit la demande dans l'interface graphique du logiciel de gestion de CPS.

En fonction du résultat du traitement, le robot met le statut du dossier à "accepté" ou "refusé" avec un message d'information adéquat.

#### Indicateurs de performance

| Indicateur                          | valeur          |
|-------------------------------------|-----------------|
| Nombre de dossiers                  | 200/mois2       |
| Fréquence de traitement             | 2/jour          |
| Durée moyenne du processus          | 10 min          |
| Durée moyenne du processus robotisé | 1,30min         |
| Nombre de clics                     | Entre 60 et 100 |
| Nombre d'outils utilisés            | Entre 6 et 10   |

6

### Automatiser la transmission, le tri et l'archivage de PJ

Retour d'expérience, Préfecture de la région Ile de France  
– SME – mission innovation – réforme (MIR)



#### Objectif

Transmission tri et archivage des pièces comptables depuis démarches-simplifiées

#### Actions réalisées par le robot

1. le robot récupère les dossiers en instructions de DS,
2. se connecte à @ctes,
3. Télécharge les pièces depuis DS,
4. Charge les pièces dans @ctes en triant les pièces,
5. Archive les pièces concernées,
6. met à jour le rapport d'activité Excel,

#### Indicateurs de performance

| Indicateur                            | valeur       |
|---------------------------------------|--------------|
| Nombre de dossiers :                  | 450 par an   |
| Fréquence du traitement :             | Hebdomadaire |
| Durée moyenne du processus :          | 10 min       |
| Durée moyenne du processus robotisé : | 3 min        |
| Nombre de clics :                     | 100 clics    |
| Nombre d'outils utilisés :            | 4            |



# Quand faire le choix de l'automatisation ?

## La Robotic Process Automation, un moyen technologique

### C'est un agent logiciel robotisé

Nécessite l'installation d'un composant logiciel spécifique



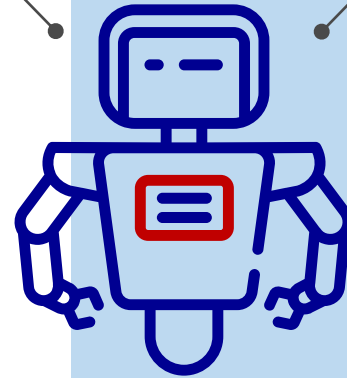
### Imite les actions d'un humain

Interagit avec l'ordinateur comme un humain le ferait



### Travaille par dessus les applications

Interagit avec toutes applications/API installées sur l'ordinateur sans modifier le code applicatif



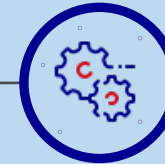
### Assiste les employées

Interagit avec les utilisateurs (supervisé, sur le poste de travail agent)



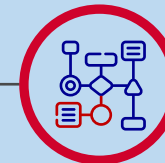
### Exécute des tâches automatiques

Sans interaction avec l'utilisateur (non-supervisé, autonome sur un serveur).



### A ne pas confondre avec l'intelligence artificielle

Exécute uniquement des tâches définies/précises. Il n'est pas en capacité de s'adapter seul au changement



### Non intrusif vis-à-vis des SI manipulés

Pouvoir automatiser des tâches en utilisant les applications « telles qu'elles » sont utilisables

### Accélérateur de processus

Permettre d'automatiser complètement certains processus en limitant le recours à l'humain.  
Plus le processus est cadré et outillé, moins on a besoin d'humain

### Résultats Rapides

Diminuer / Eliminer facilement les grains de sable dans le déroulement de processus insuffisamment outillés

### Adaptabilité

Ne nécessite pas de transformer le processus pour l'adapter aux capacités du SI, ne nécessite pas d'attendre que le SI ait été adapté pour pouvoir automatiser

# Quand faire le choix de l'automatisation?

## Evaluer son cas d'usage RPA

| L'existence de manipulations répétitives (récupération / saisie) sur une ou plusieurs applications sur le poste de travail  | Valeur |
|---|--------|
| Je dois procéder régulièrement à des manipulations répétitives sur une application gérée par mon organisation mais il n'est pas prévu de faire évoluer cette application  | +1     |
| Je dois procéder régulièrement à des manipulations répétitives sur une application qui n'est pas gérée par mon organisation   | +2     |
| Je dois procéder plutôt régulièrement à des manipulations répétitives sur plusieurs applications à ma disposition mais la prise en compte de ce besoin métier n'est pas intégrable dans le plan Projet des applications | +3     |
| Je dois procéder plutôt régulièrement à des manipulations répétitives sur plusieurs applications à ma disposition, l'une d'entre elle au moins ne dispose pas d'API   | +4     |
| J'ai régulièrement besoin de manipuler des données situées dans diverses applications pour produire des synthèses, tableaux de bords et je ne dispose d'aucun outil pour le faire facilement                            | +5     |
| Les erreurs de manipulation non détectées immédiatement peuvent avoir des conséquences importantes et/ou chronophages   | +5     |
| Niveau d'expertise métier requis pour ces manipulations   |        |
| Un faible niveau de formation est suffisant pour réaliser l'acte métier dans la grande majorité des cas rencontrés  | +1     |
| Une grande partie de la saisie des informations est faite en copier/coller  | +2     |
| Les données sont extraites pour être contrôlées, consolidées et/ou rapprochées d'autres données   | +3     |
| Les données sont extraites pour servir à en enrichir d'autres dans une autre application  | +4     |
| Les outils habituels maîtrisés par la DSI ou le métier ne permettent pas d'automatiser  |        |
| Les applications à utiliser ne sont pas interconnectées entre elles, ce qui empêche de disposer facilement de l'ensemble des informations   | +2     |
| Il n'y a pas d'autre moyen que l'utilisation de l'IHM qui permette de récupérer ou saisir les informations dans le SI   | +3     |
| L'application est fournie par un tiers / un partenaire et partagées auprès de diverses organisations  | +2     |
| La répliquabilité du robot  |        |
| Je peux réutiliser un robot déjà existant pour mon cas d'usage  | +3     |
| Je peux répliquer le robot de mon cas d'usage dans mon organisation   | +2     |
| Je peux répliquer le robot de mon cas d'usage au-delà de mon organisation   | +3     |

**Total**

Beta V.

Plus le total est élevé, plus le cas d'usage est éligible

# Quand faire le choix de l'automatisation?

## Quelques exemples d'évaluation de cas d'usage


### Demande de carte professionnelle VTC


| L'existence de manipulations répétitives (récupération / saisie) sur une ou plusieurs applications sur le poste de travail  | Val | eur |
|---|-----|-----|
| Je dois procéder régulièrement à des manipulations répétitives sur une application gérée par mon organisation mais il n'est pas prévu de faire évoluer cette application  | +1  |     |
| Je dois procéder régulièrement à des manipulations répétitives sur une application qui n'est pas gérée par mon organisation   | +2  |     |
| Je dois procéder plutôt régulièrement à des manipulations répétitives sur plusieurs applications à ma disposition mais la prise en compte de ce besoin métier n'est pas intégrable dans le plan Projet des applications | +3  | 4   |
| Je dois procéder plutôt régulièrement à des manipulations répétitives sur plusieurs applications à ma disposition, l'une d'entre elle au moins ne dispose pas d'API   | +4  |     |
| J'ai régulièrement besoin de manipuler des données situées dans diverses applications pour produire des synthèses, tableaux de bords et je ne dispose d'aucun outil pour le faire facilement                            | +5  |     |
| Les erreurs de manipulation non détectées immédiatement peuvent avoir des conséquences importantes et/ou chronophages   | +5  | 5   |
| Niveau d'expertise métier requis pour ces manipulations   |     |     |
| Un faible niveau de formation est suffisant pour réaliser l'acte métier dans la grande majorité des cas rencontrés  | +1  | 1   |
| Une grande partie de la saisie des informations est faite en copier/coller  | +2  | 2   |
| Les données sont extraites pour être contrôlées, consolidées et/ou rapprochées d'autres données   | +3  |     |
| Les données sont extraites pour servir à en enrichir d'autres dans une autre application  | +4  | 4   |
| Les outils habituels maîtrisés par la DSI ou le métier ne permettent pas d'automatiser  |     |     |
| Les applications à utiliser ne sont pas interconnectées entre elles, ce qui empêche de disposer facilement de l'ensemble des informations   | +2  | 2   |
| Il n'y a pas d'autre moyen que l'utilisation de l'IHM qui permette de récupérer ou saisir les informations dans le SI   | +3  | 3   |
| L'application est fournie par un tiers / un partenaire et partagées auprès de diverses organisation   | +2  | 2   |
| La répliquabilité du robot  |     |     |
| Je peux réutiliser un robot déjà existant pour mon cas d'usage  | +3  |     |
| Je pourrai répliquer le robot de mon cas d'usage dans mon organisation  | +2  | 2   |
| Je pourrai répliquer le robot de mon cas d'usage à une échelle plus vaste que mon organisation  | +3  |     |

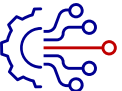
### Agence du numérique en santé


| L'existence de manipulations répétitives (récupération / saisie) sur une ou plusieurs applications sur le poste de travail  | Val | eur |
|---|-----|-----|
| Je dois procéder régulièrement à des manipulations répétitives sur une application gérée par mon organisation mais il n'est pas prévu de faire évoluer cette application  | +1  |     |
| Je dois procéder régulièrement à des manipulations répétitives sur une application qui n'est pas gérée par mon organisation   | +2  |     |
| Je dois procéder plutôt régulièrement à des manipulations répétitives sur plusieurs applications à ma disposition mais la prise en compte de ce besoin métier n'est pas intégrable dans le plan Projet des applications | +3  | 4   |
| Je dois procéder plutôt régulièrement à des manipulations répétitives sur plusieurs applications à ma disposition, l'une d'entre elle au moins ne dispose pas d'API   | +4  |     |
| J'ai régulièrement besoin de manipuler des données situées dans diverses applications pour produire des synthèses, tableaux de bords et je ne dispose d'aucun outil pour le faire facilement                            | +5  |     |
| Les erreurs de manipulation non détectées immédiatement peuvent avoir des conséquences importantes et/ou chronophages   | +5  | 5   |
| Niveau d'expertise métier requis pour ces manipulations   |     |     |
| Un faible niveau de formation est suffisant pour réaliser l'acte métier dans la grande majorité des cas rencontrés  | +1  | 1   |
| Une grande partie de la saisie des informations est faite en copier/coller  | +2  | 2   |
| Les données sont extraites pour être contrôlées, consolidées et/ou rapprochées d'autres données   | +3  | 3   |
| Les données sont extraites pour servir à en enrichir d'autres dans une autre application  | +4  | 4   |
| Les outils habituels maîtrisés par la DSI ou le métier ne permettent pas d'automatiser  |     |     |
| Les applications à utiliser ne sont pas interconnectées entre elles, ce qui empêche de disposer facilement de l'ensemble des informations   | +2  | 2   |
| Il n'y a pas d'autre moyen que l'utilisation de l'IHM qui permette de récupérer ou saisir les informations dans le SI   | +3  | 3   |
| L'application est fournie par un tiers / un partenaire et partagées auprès de diverses organisation   | +2  | 2   |
| La répliquabilité du robot  |     |     |
| Je peux réutiliser un robot déjà existant pour mon cas d'usage  | +3  | 3   |
| Je pourrai répliquer le robot de mon cas d'usage dans mon organisation  | +2  | 3   |
| Je pourrai répliquer le robot de mon cas d'usage à une échelle plus vaste que mon organisation  | +3  |     |


## Les recommandations dans l'usage de DS avec du RPA


 Rejoignez la communauté TCHAP « DS Interop » pour partager et bénéficier du retour d'expérience des organisations qui ont déjà automatisé les processus autour de DS et bénéficier des bonnes pratiques associées


 Interaction avec DS : RPA ne veut pas dire systématiquement utiliser l'IHM de l'application pour automatiser. La pratique pérenne est plutôt de tirer parti de l'API (l'API GraphQL de DS)


 Interaction avec DS via IHM : Certaines façons de « scraper » les écrans ne sont pas pérennes, DS a prévu des identifiants « stables » pour faciliter l'identification du contenu par un robot lorsque c'est indispensable - utilisez uniquement ces Stable\_ID prévus


 Structurez vos automatisations de façon modulaire en isolant les manipulations entre les différentes applications

 Outils et plateformes d'automatisation : utilisez des outils et bibliothèques dont vous pouvez garantir la sécurité, et en particulier l'absence de transfert non maîtrisé des informations manipulées par les robots

 Supervisez le bon fonctionnement des robots et conservez une trace de leurs exécutions à des fins d'audit

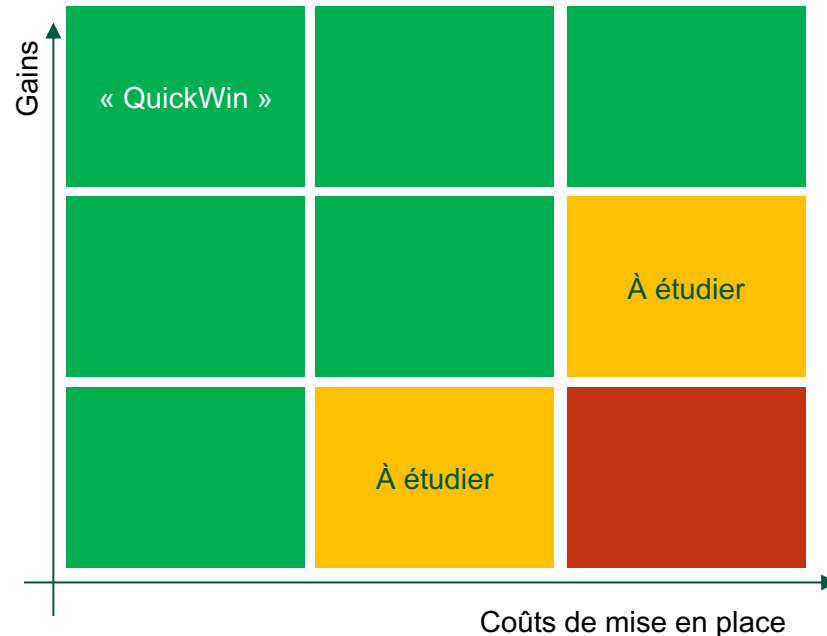
 Le robot est une application informatique, il convient donc d'appliquer les mêmes règles et la même gestion pour le robot que pour les applications de l'organisation

 La stabilité du robot est dépendante de la stabilité des applications qu'il manipule. **Vous devez évaluer les contraintes de Maintien en Conditions Opérationnelles du robot dans votre écosystème Applicatif** (y compris dans les conditions d'utilisation de services proposés par des tiers)

 Le robot est un acteur de votre performance opérationnelle : à ce titre, vous devez être organisés pour **garantir qu'il reste opérationnel, définir vos engagements de service et maîtriser les impacts de son arrêt sur votre organisation** (procédure en cas de non-fonctionnement du robot)

# Grille d'opportunité pour l'utilisation de la RPA...

... dans la dématérialisation d'une démarche administrative



**Axes d'analyse des Gains Opérationnels** à prendre en compte lors de l'instruction d'un potentiel cas d'usage

- Délai d'exécution : amélioration du délai d'exécution
- Fréquence de l'activité / Stock à apurer
- Erreurs : diminution du nombre d'erreurs
  - Gains direct : réduction du coût de contrôle/correction pendant le processus métier
  - Gains indirect : réduction de l'impact de l'erreur et du cout de sa correction
- Conformité : amélioration de la conformité et diminution du risque de recours (et de l'impact d'un recours)
- Sécurité : diminution de risque de fuites d'informations
- Temps passé : réduction du temps passé
- Pénibilité : réduction d'action pénibles
- Réplicabilité du robot : utilisation d'un robot déjà existant, possibilité de répliquer le robot développé pour d'autres automatisations

**Axes d'analyse des coûts** de mise en place d'un robot

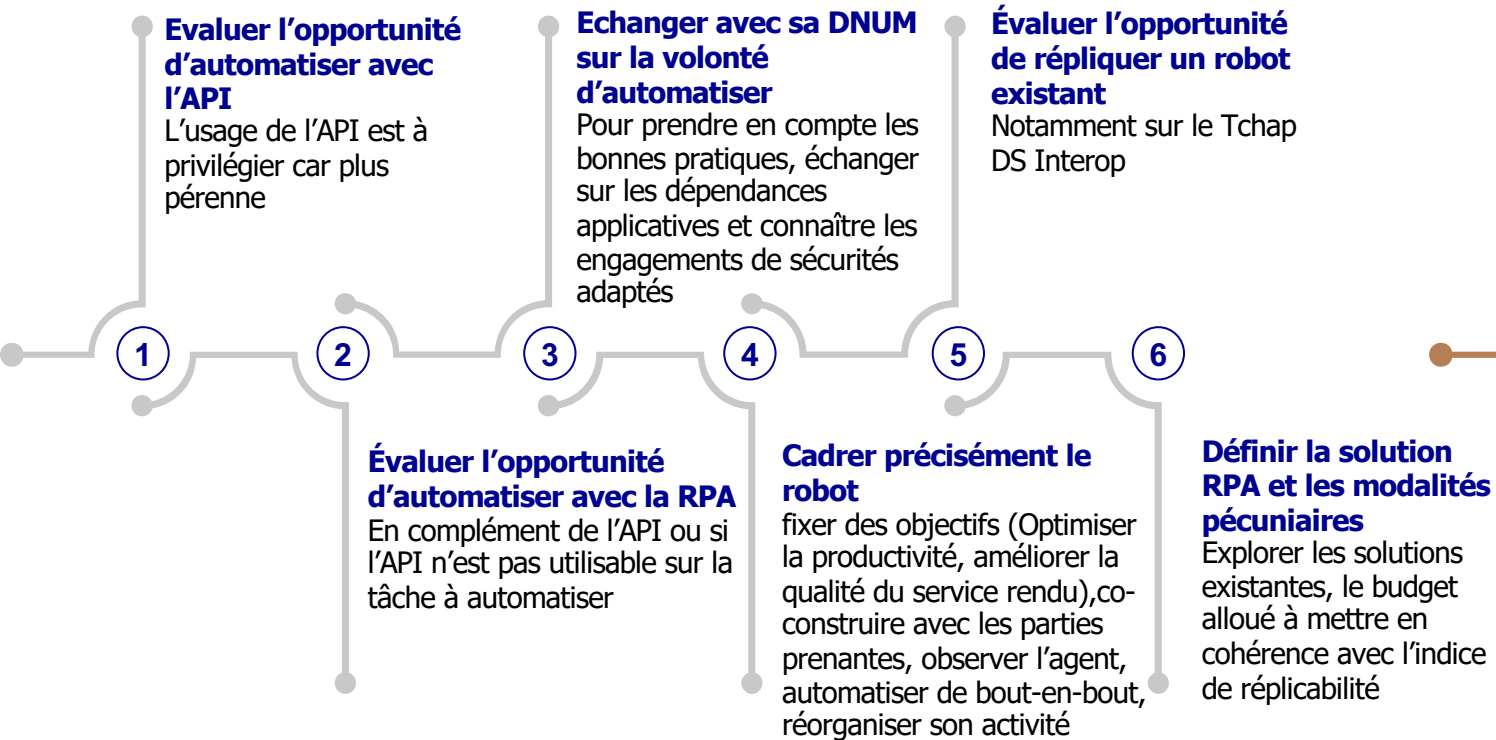
- Taux cible d'activité automatisable
- Organisation de l'activité non automatisée et des cas rejetés par le robot
- Complexité du cas d'usage (nombre d'étapes, variété des applications, complexité de chaque étape)
- Capacité de l'outillage de RPA choisi pour automatisation chaque application entrant dans le processus à automatiser
- Stabilité du processus et des applications utilisées
- Réplicabilité du robot : utilisation d'un robot déjà existant, possibilité de répliquer le robot développé pour d'autres automatisations
- Résilience du robot aux évolutions des applications manipulées : évaluation du budget de maintenance nécessaire pour garantir sur la durée que le robot reste opérationnel

# Méthodologie type pour construire une automatisation

## En amont

- 1 **Définir son besoin** Identifier le cas d'usage, Process, levier numérique, gain potentiel, acteurs concernés, diagnostic, sujets soulevés par l'automatisation (organisation...)

## Phase 1 : instruire les tâches sources d'inefficacité



## Phase 2 : réalisation et exploitation

