



Administration+

Ensemble pour résoudre les blocages administratifs complexes ou urgents



30 janvier 2025





Ordre du jour

1. Mot d'accueil
2. Équipe Produit
3. Valeurs Administration +
4. Administration + en quelques chiffres
5. Objectifs des 6 derniers mois
6. Enjeux 2025
7. Questions / Réponses (à poser via le tchat du webinaire)





Équipe produit



Manon Galle
Intrapreneuse



Alexandre Grimault
Développeur



Pauline Bois
Product owner



Ana Andreolla
Chargée de support et de déploiement



Raphaël Bourreau
EIG - Product manager
(arrivée prévue le 03/02/2025)



Emeline Girondin
Chargée de support et de déploiement



Administration+ : notre proposition de valeur

Lever ces blocages, afin de prévenir l'aggravation de la situation des usagers !

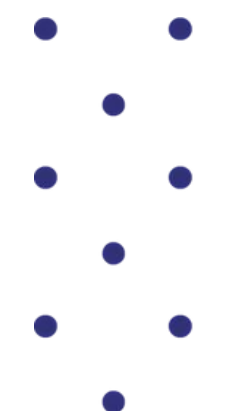
Administration+ c'est une plateforme **sécurisée** mettant en relation des aidants numériques avec des agents d'organismes publics pour régler rapidement et efficacement des blocages inextricables dans les dossiers des usagers.



Nos objectifs :

- Résoudre les problèmes administratifs complexes ou urgents.
- Accompagner les usagers ayant des difficultés sociales.
- Lutter contre l'urgence sociale et le non recours au droit.

 *L'impact du produit est à rechallenger. Un travail sur cette thématique est en cours, avec la planification d'un atelier avec les équipes du FAST dans les six prochains mois.*





Administration + en quelques chiffres

2 896

structures France
Services labellisées



8 478

conseillers France
Services actifs
(sur 11 785
conseillers inscrits)



3 842

agents instructeurs
actifs (sur 6 502
instructeurs inscrits)



Usage : Augmentation régulière de l'intérêt pour la plateforme :

- 6 000 demandes / mois en 2023
- 9 000 demandes / mois début 2024
- 10 000 demandes / mois fin 2024 : **pic de 11 799 demandes atteint en octobre 2024**





Les objectifs principaux des 6 derniers mois



Nous avons identifié 2 objectifs principaux :

OBJECTIF n°1 - Améliorer le niveau de service

OBJECTIF n°2 - Ouvrir à de nouveaux utilisateurs





OBJECTIF n°1 : Amélioration du niveau de service

Temps d'interruption limité à 12h

- Pas de coupure de service
- Réactivité de l'équipe produit

Réactivité du support

- Un recrutement en septembre 2024
- Moyenne de 26 tickets par jour
- Temps de résolution < 72h depuis fin novembre 2024

Satisfaction utilisateurs

« Bonjour, Je vous remercie pour votre réactivité. »

« Bonjour, Tout est rentré dans l'ordre à notre niveau. Avec mes remerciements pour votre réactivité très appréciée. »

« Tout va bien, merci pour votre réactivité »

« Je vous remercie pour votre rapidité et efficacité. »

« Merci pour votre réactivité ! 😊 »

« Bonjour, Tout d'abord merci pour votre retour rapide. »



OBJECTIF n°2 : Ouvrir à de nouveaux utilisateurs – DILA / TZNR

DILA :

Ouvrir la plateforme à la DILA, dans un premier temps pour réorienter les usagers qui auraient une demande urgente et/ou complexe en lien avec la thématique du déménagement.

Lancement en février 2025 pour une durée de 6 mois, sur l'ensemble du territoire.

TZNR :

Préparer l'ouverture de la plateforme à de nouveaux utilisateurs (travailleurs sociaux notamment) dans 3 Territoires Zéro Non Recours (Lille, Rennes et Vannes).

Lancement en mars 2025 pour une durée de 2 ans, sur des territoires identifiés avec accords locaux.



Les enjeux 2025



Nous avons identifié 3 enjeux majeurs :

OBJECTIF n°1 - Renforcer l'autonomie des utilisateurs

OBJECTIF n°2 - Améliorer la communication avec les utilisateurs

OBJECTIF n°3 - Améliorer l'ergonomie de la plateforme





OBJECTIF n°1 : Renforcer l'autonomie des utilisateurs

- Mise à jour de la FAQ (vidéos tutoriels)


Administration plus

Mes demandes

Mes groupes

Territoires

Admin : demandes

Utilisateurs

Déploiement

Événements

Stats

Mandat

?

FAQ

Bienvenue sur Administration+

La page d'accueil d'Administration+ vous permet de consulter la liste de vos demandes en cours. Les demandes permettent la résolution d'un blocage administratif rencontré par un usager.

Pour créer votre première demande, vous pouvez utiliser le bouton suivant.

CRÉER UNE DEMANDE

Un doute sur la nature du blocage ? Posez-nous la question par mail : support@aplus.beta.gouv.fr.

Documentation Administration+

Accueil

FAQ

Rôles utilisateurs

Vidéos tutoriels

Tutoriels pas à pas en images

Fiche Produit

Mandat

Conditions générales d'utilisation

Vidéos tutoriels

Pour une prise en main rapide de l'outil Administration +

 Aidant A+ : comment créer une demande
YouTube

 Instructeur A+ : comment répondre à une demande
YouTube

Précédent
Rôles utilisateurs

Suivant
Tutoriels pas à pas en images

Dernière mise à jour il y a 12 jours

Administration+ 2025 : Aide CGU Exporter mes demandes en CSV Mentions légales Politique de confidentialité Accessibilité : non conforme



OBJECTIF n°1 : Renforcer l'autonomie des utilisateurs

S'appuyer sur le réseau des animateurs départementaux FS, référents nationaux et responsables de groupe :

- Mise en oeuvre d'un guide "Présenter Administration+ aux futurs utilisateurs".
- Mise à disposition d'un environnement de formation Administration+ (démonstration).
- Travailler sur des actions de ré-embarquement des aidants/instructeurs.





OBJECTIF n°2 : Améliorer la communication avec les utilisateurs

 Travailler en proximité avec nos utilisateurs pour guider les améliorations et le développement futur du produit.

Lancement Webinaires Administration+

- 1er webinaire le 30 janvier : format d'introduction
- Webinaires à venir : thèmes spécifiques (aidants, animateurs départementaux, instructeurs, etc.).

Plus de 900 inscriptions !



Dates	Cibles
4 février 2025	Animateurs départementaux et référents de préfecture
20 mars 2025	Instructeurs A+
A définir	Responsables groupe aidants A+
3 juin 2025	Conseillers France Services



OBJECTIF n°2 : Améliorer la communication avec les utilisateurs

Enquête utilisateur: envoi via newsletter FS / email instructeurs

- Analyser la satisfaction globale et mesurer l'efficacité du produit
- Identifier les points de friction : obstacles, difficultés rencontrées
- Évaluer la pertinence de certaines fonctionnalités (notifications, archivages,...)

Vous n'avez pas reçu cette enquête d'ici le 17 février 2025, merci de nous le faire savoir à l'adresse support@aplus.beta.gouv.fr



Dynamiser la communauté en se rapprochant des utilisateurs

- Ouverture d'un Tchat
- Lancement d'une newsletter Administration+





OBJECTIF n°3 : Améliorer l'ergonomie de la plateforme

Les actions à mettre en place pour atteindre l'objectif (visible en ligne fin 2025) :

- Arrivée de Claire (UX/UI) qui rejoint l'équipe en février 2025.
- Recrutement d'un développeur Next JS.
- Choix de refonte de la plateforme : changement de technologie
- Simplification des parcours usagers notamment pour la gestion des groupes, relances des demandes, réduction des emails transactionnels...





Questions / Réponses

Retour sur les questions d'ordre général posées sur le tchat.

Envoyez-nous vos questions / thématiques attendues à support@aplus.beta.gouv.fr

Merci à tous !

