

Point de repère

LES OUTILS DE LA RELATION AUX CLIENTS

Point de repère N°1 – juin 2016

Sommaire

- Les outils de la relation aux clients.....4
- L'Editique centralisée.....5
- La Gestion Électronique des Documents (GED).....9
- Le déploiement et l'accompagnement des outils.....10
- La Relation Client Retraite12

Les outils de la relation aux clients

Dès mi-2016, des outils communautaires pour gérer la relation aux clients de la retraite complémentaire seront déployés dans les GPS, puis enrichis jusqu'en 2018. Ces nouveaux outils sont constitués :

- de l'Editique centralisée, qui englobe un outil de composition des courriers, un référentiel des courriers, une charte de normalisation des courriers, et le centre national d'impression.
- de la Gestion électronique des documents, GED entrante et GED sortante (base de stockage des courriers et emails transitant entre les GPS et les clients).
- de la Relation Client Retraite, solution centralisant et traçant l'ensemble des contacts clients.

Les outils de la relation aux clients s'inscrivent dans la ligne directrice des objectifs 2018 de la retraite complémentaire, à savoir économie de gestion et qualité de service. Leur mise en œuvre communautaire participent aussi bien à l'industrialisation et à la rationalisation des coûts, qu'à la normalisation et à l'homogénéisation des services.

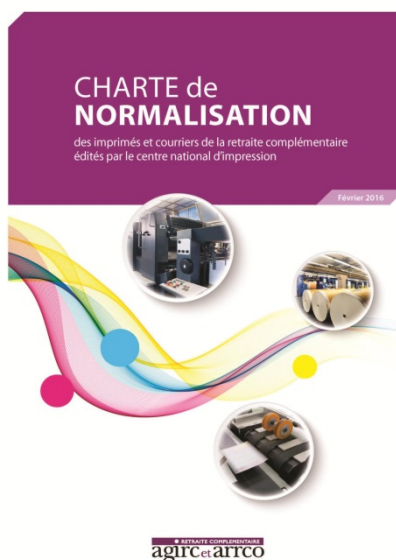
Ainsi, un outil de composition des courriers unique concourt à la diminution des coûts de maintenance et d'exploitation, et facilite le passage à une impression centralisée des courriers et à une gestion électronique communautaire des documents. L'impression, la gestion de la mise sous pli et l'affranchissement des courriers en masse par un seul opérateur permettent également de négocier des tarifs plus avantageux.

Le référentiel des courriers et la charte de normalisation contribuent à rationaliser et homogénéiser la communication faite aux clients par l'ensemble des acteurs de la retraite complémentaire. Seuls les courriers jugés pertinents par la communauté sont conservés et tous les courriers ont la même forme et le même contenu quel que soit le groupe d'interlocution.

L'éditique centralisée

L'éditique centralisée a pour objectif de mettre à disposition des groupes :

- un outil unique de composition des courriers, cet outil repose sur le progiciel KSL Office.
- un référentiel des courriers, comprenant tous les courriers et imprimés type mis à disposition des gestionnaires avec leurs références et leurs libellés.
- une charte graphique normalisant l'ensemble des courriers émanant des groupes.
- un centre national d'impression gérant pour l'ensemble de la communauté l'impression des courriers, la mise sous pli, l'affranchissement et la gestion des plis non distribués (PND).



I. L'outil de composition des courriers

L'outil de composition des courriers de l'éditique centralisée permet aux gestionnaires de créer les courriers liés à leur activité et de gérer leur canal de distribution (envoi papier ou email).

L'outil de composition couvre l'ensemble des courriers participants, allocataires, entreprises, contentieux et tiers. Dans le domaine entreprise, les courriers DADS-U et DUCS n'entrent pas dans le périmètre actuel des courriers de l'outil de composition KSL. En revanche, les futurs courriers liés à la DSN seront pris en charge par cet outil.

L'outil de composition comprend deux formats de courriers :

- Les courriers type, dont le contenu est déjà pré rempli et qui ne comportent pas de zone dite « libre ».
- Les courriers interactifs, qui comportent une ou plusieurs zones de saisie libre. Ces courriers doivent impérativement être validés par une personne habilitée avant de pouvoir être envoyés.

L'accès à l'application « KSL Office » s'effectue à partir de l'icône du bureau Windows.

Il est possible de rechercher les courriers qui n'ont pas encore été envoyés à partir de plusieurs critères : titre du document, date d'archivage, utilisateur, état du courrier (ex: imprimé, à valider ...), identifiant du client, destinataire ou lot. Ces critères peuvent se cumuler pour une recherche ciblée.

Une fois le courrier composé, il peut être distribué par voie postale ou par mail. Les courriers envoyés par messagerie font apparaître les logos en couleur. En revanche, les courriers papier sont obligatoirement imprimés en noir et blanc.

II. La charte de normalisation des courriers

La charte de normalisation des courriers a fait l'objet d'une instruction publiée le 13 avril 2016 sous la référence 2016-35-DPR. Elle vise à fixer la nature, la forme et le contenu des documents émis dans le cadre de la retraite complémentaire (même pour les courriers ne sortant pas directement de l'outil de composition). Les courriers concernés par cette charte sont tous les courriers et formulaires associés adressés aux allocataires, aux participants et aux entreprises.

La charte de normalisation des courriers définit entre autres : le positionnement et la taille des logos, l'adresse du destinataire, la zone contact, la zone référence, le champ date, le champ objet, le champ civilité, la formule de politesse, la signature du courrier, les polices

La signature du courrier :

- Pour les courriers d'interlocution hors pré contentieux et contentieux : **Votre conseiller retraite.**
- Pour les notifications : **Le directeur retraite ou La directrice retraite** (sans mention du nom et du prénom) avec sa signature numérisés.

Spécificités DOM : **Le directeur de l'institution** avec sa signature numérisée.

- Pour les courriers d'interlocution pré-contentieux et contentieux : **Le directeur de l'institution** avec sa signature numérisée.

III. Le centre national d'impression

Le Centre National d'impression (CNI) se situe en région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Son opérateur est Pro BTP. Il a pour vocation de mutualiser et d'industrialiser pour la retraite complémentaire les moyens d'impression, la mise sous pli et l'affranchissement des courriers, et de gérer les plis non distribués (PND) pour l'ensemble des groupes.

A l'exception des groupes installés dans les DOM/TOM, tous les courriers sont imprimés par défaut au CNI. Les impressions locales restent exceptionnelles et découlent d'un besoin métier précis, par exemple une attestation de paiement à remettre en main propre à un allocataire. Les courriers contentieux qui nécessitent des actions et/ou des documents complémentaires peuvent également être imprimés en local.

L'industrialisation de la mise sous plis des courriers a permis de négocier et de signer un contrat cadre au niveau national avec la poste pour tous les courriers de la retraite complémentaire émanant du CNI. Ainsi les coûts d'affranchissement des courriers ont été réduits. Les courriers envoyés à l'étranger sont affranchis au tarif prioritaire et acheminés par avion.

Le CNI envoie quotidiennement aux GPS la liste des courriers non distribués dans une fichier Excel.

La gestion électronique des documents

La Gestion Électronique des Documents (GED) permet de répertorier, d'archiver et de consulter tous les documents émis (GED sortante) ou reçus (GED entrante) dans le cadre de la relation clients.

I. La GED sortante

Dans le cadre du projet Editique centralisée, le besoin complémentaire de mettre également en place une solution de GED sortante mutualisée, permettant de stocker l'ensemble des courriers émanant de la retraite complémentaire, a très vite émergé .

Sauf avis contraire, tous les courriers sortant de l'Usine à documents, sous forme de papier ou sous forme de mail, sont archivés dans la GED sortante.

L'accès à l'application « GED » s'effectue à partir de l'icône du bureau Windows.

La GED présente deux écrans de recherche distincts : l'un Recherche individu, l'autre Recherche entreprise. A partir de ces deux écrans, il est possible de rechercher un document selon plusieurs critères comme les différentes références d'un individu ou d'une entreprise, l'identifiant gestionnaire, la source du document, la date de création du document, le type de document....

II. La GED entrante

En 2015, des centres de numérisation ont été mis en place pour intégrer les pièces justificatives nécessaires pour les processus de liquidation et de contrôle de persistance des droits.

Dès 2018, une GED entrante avec distribution des activités de gestion consécutives à l'arrivée des courriers vers les gestionnaires sera également déployée dans les groupes.

Le déploiement et l'accompagnement

I. Le déploiement

Les outils de l'Editique centralisée et de la GED vont se déployer progressivement dans les groupes à partir de juillet 2016. Les premiers groupes à déployer l'Editique centralisée et la GED sortante sont Apicil, Ircem et Malakoff Médéric. La GED entrante pourra être déployée à partir de 2018.

Planning prévisionnel du déploiement

Groupe	2016		2017				2018			
	3 ^{ème} Tr	4 ^{ème} Tr	1 ^{er} Tr	2 ^{ème} Tr	3 ^{ème} Tr	4 ^{ème} Tr	1 ^{er} Tr	2 ^{ème} Tr	3 ^{ème} Tr	4 ^{ème} Tr
APICIL/IRCEM	★ Éditique Entreprises, Participants, Allocataires GED sortante		★ Éditique Liquidation				★ GED entrante			
MM/CRR	★ Éditique Allocataires GED sortante		★ Éditique Liquidation	★ Éditique Entreprises			★ GED entrante			
AMICAP/AG2R LM			★ Éditique Liquidation		★ Éditique Allocataires GED sortante				★ GED entrante	
KLESIA				★ Éditique Liquidation		★ Éditique Entreprises, Participants et Allocataires GED Sortante et Entrante				
HUMANIS			★ Éditique Liquidation		★ Éditique Entreprises, Participants, Allocataires GED sortante				★ GED entrante	

II. L'accompagnement

L'outil de composition des courriers, comme la GED sortante sont des outils très intuitifs. Lors de leur déploiement, vous aurez à disposition pour vous accompagner :

- Le guide utilisateur de l'outil de composition KSL.
- Un guide de prise en main rapide de l'outil de composition.
- Le guide utilisateur de la GED sortante.
- Un guide de prise en main rapide de la GED sortante.
- La charte de normalisation des courriers.
- Le référentiel des courriers et imprimés.

Les mises à jour de ces documents seront transmises aux GPS lors des montées de version des outils et de l'enrichissement de nouveaux courriers.

La Relation Client Retraite

La Relation Client Retraite, base de stockage centrale permettant d'avoir une vision globale (vision 360°) du parcours retraite complémentaire des clients, est en cours de cadrage. La Relation Client Retraite permettra de centraliser et de tracer tous les contacts entrants ou sortants que le client a pu avoir avec la retraite complémentaire et ce quel que soit le canal d'interlocution. Ainsi seront tracés, dans un premier temps, les contacts directs : emails, courriers, appels téléphoniques, puis dans un second temps, les contacts indirects tels que les accès aux web-services.

