

INDUSTRIE

- Banque & Assurance

ENJEUX

- Réduire les coûts de production des documents contractuels des produits gérés par Natixis Assurances et commercialisés par Banque Populaire et Crédit Maritime ;
- Réduire les coûts logistiques de distribution des documents et de destruction des modèles obsolètes ;
- Homogénéiser la production des modèles de contrats ;
- Simplifier le processus de conception et de révision des documents en mutualisant les éléments constitutifs des modèles de contrats sous forme de bibliothèque ;
- Fiabiliser et sécuriser la saisie des documents par les chargés de clientèle ;
- Garantir que les conseillers utilisent toujours les dernières versions des modèles de contrat ;
- Réduire les délais de traitement des demandes.

SOLUTION

- S'appuyer sur Adobe LiveCycle pour mettre en place un processus de production documentaire dématérialisé ;
- S'appuyer sur le format PDF et le Reader Adobe ;
- Simplifier la conception et la mise à jour des documents en mutualisant les éléments constitutifs sous forme d'une bibliothèque de fragments ;
- Mettre en oeuvre un workflow d'édition et révision des documents permettant à chaque acteur, du juridique au marketing, d'exercer son rôle de validation ;
- Déléguer en agence l'impression des contrats, pilotée par le conseiller.

BÉNÉFICES

- **Économie de coûts**
La dématérialisation permet à Natixis Assurances de réduire de 50% ses coûts d'impression, de diffusion et de stockage de ses documents contractuels.
- **Gain de productivité**
La conception et la mise à jour des documents contractuels gagnent en réactivité, réclament moins de temps et permettent à Natixis Assurances d'améliorer le time to market de ses nouveaux produits.
- **Gain d'efficacité**
Les chargés de clientèle fournissent à leur client un document personnalisé de qualité, renforçant la satisfaction du client, sa confiance et sa fidélité à l'entreprise.
- **Gain de sécurité**
La rationalisation du processus de mises à jour des contacts garantit à Natixis Assurances que les chargés de clientèle utilisent un formulaire conforme aux réglementations en vigueur et aux conditions générales de vente.
- **Gain de fiabilité**
La dématérialisation des documents contractuels réduit les risques d'erreur de ressaisie, réduit les délais de traitement des demandes et simplifie l'archivage des formulaires.

LOGICIELS UTILISÉS

- Adobe® LiveCycle® Designer
- Adobe® LiveCycle® Forms
- Adobe® LiveCycle® Process Management

PARTENAIRE

- SQLI

Natixis Assurances s'appuie sur Adobe® LiveCycle® pour dématérialiser ses documents contractuels.

En faisant migrer son système de gestion de ses documents contractuels d'un processus papier à un processus dématérialisé, Natixis Assurances se fixe un objectif économique, en termes de réduction des coûts. La banque vise également à améliorer l'efficacité de ses équipes commerciales pour mieux satisfaire et fidéliser ses clients grâce notamment à une réduction des délais de traitement de leurs demandes. Un projet construit sur la plateforme Adobe LiveCycle.

Comment réduire ses coûts de production documentaire tout en améliorant l'efficacité de ses équipes ? En réponse à cette problématique, Natixis Assurances a fait évoluer son processus d'édition et de gestion de ses documents contractuels d'un mode papier à un mode dématérialisé. « *Notre problématique était avant tout économique. Nous disposons dans notre offre de plus de 100 produits pour l'assurance-vie, la prévoyance et les dommages aux biens. Ces produits sont distribués par les réseaux Banque Populaire et Crédit Maritime. Ce ne sont donc pas moins de 100 modèles de contrats que nous devons concevoir, mettre à jour, personnaliser, éditer et diffuser. Pour gagner en réactivité, baisser nos coûts et améliorer l'efficacité de nos chargés de clientèle, nous avons décidé de moderniser notre processus en dématérialisant notre production* », explique Dominique Guichard, Responsable du Pôle Distribution Multicanal au sein du Département Marketing et Communication chez Natixis Assurances.

Le besoin de rationaliser la conception des contrats

Précédemment, les documents contractuels (bulletins d'adhésion, fiches de santé, questionnaires, prospectus, conditions générales, etc.) étaient élaborés par la Direction de la Communication, en collaboration avec l'ensemble des départements, Marketing, Commercial, Juridique, de Natixis Assurances. Ils étaient ensuite massivement imprimés et envoyés par courrier aux agences et aux partenaires. Les chargés de clientèle les remplissaient manuellement et le document contractuel était alors ressaisi pour être intégré au back office afin de traiter la demande. La gestion papier de la documentation contractuelle s'avérait donc coûteuse, avec un budget annuel élevé, et réduisait les perspectives de développement de l'activité. En l'absence d'une bibliothèque d'éléments de contrats réutilisables, une simple évolution des conditions générales de vente s'avère complexe à mettre en oeuvre et à répercuter sur l'ensemble des contrats qui doivent l'intégrer. Conception et modification des contrats sont très mobilisatrices de ressources, alors même que le processus manquait d'efficacité : un chargé de clientèle pouvait parfois utiliser une version obsolète du document contractuel.



« Avec Adobe LiveCycle, nous avons mis en œuvre un processus de production documentaire dématérialisé qui nous permet de réduire considérablement nos coûts d'édition, d'impression, de diffusion et d'archivage de nos contrats tout en réduisant les délais de mises sur le marché de nos nouvelles offres »

Dominique Guichard,
Responsable du Pôle
Distribution Multicanal
au sein du Département Marketing
et Communication
chez Natixis Assurances

En dématérialisant le processus de production et de gestion de ces documents, Natixis Assurances limite l'impression et la diffusion de documents papier vers les agences de son réseau de distribution. La banque fiabilise et sécurise la saisie des informations par les chargés de clientèle et leur traitement par Natixis Assurances. *« C'est un projet qui a été initié par Karine Briand de la Direction de la Communication. Il couvre la conception et la mise à jour des modèles de contrats, leur validation par les entités concernées et l'optimisation de la saisie et de l'édition des documents en agence par les chargés de clientèle »*, résume Dominique Guichard.

Un choix motivé par la richesse fonctionnelle de LiveCycle

Le choix d'utiliser Adobe LiveCycle repose sur trois critères primordiaux. Tout d'abord, la technologie donne entière satisfaction à Natixis Assurances en répondant à l'ensemble de ses exigences en termes de puissance, de performance, de pérennité et de solidité. *« LiveCycle fait partie du catalogue de solutions de Natixis. C'est une technologie qui a été éprouvée et validée par notre service IT, ainsi que par celui de Banque Populaire. Nous étions donc confiants dans ses capacités, d'autant qu'elle s'appuie sur la technologie PDF largement diffusée »*, confie Dominique Guichard. Si bien que Natixis Assurances ne fera pas pour ce projet précis d'évaluation technique ni de Proof of Concept (POC). *« Nous avons également décidé de migrer notre progiciel pour le back office. Le lancement de la dématérialisation devait donc s'aligner sur le même calendrier que celui du lancement du nouveau progiciel. Nous avons donc seulement sept mois devant nous pour développer le nouveau système documentaire et compte tenu des tests déjà réalisés par les services IT, nous n'avons donc pas fait d'évaluation comparative. LiveCycle est aussi la solution d'un éditeur – Adobe – renommé. Nous avons donc confiance dans ses capacités »*, explique Dominique Guichard.

Le second critère porte sur la simplicité de déploiement. Les documents dématérialisés avec Adobe LiveCycle sont au format électronique PDF. Ils peuvent donc être remplis et manipulés avec le lecteur gratuit Adobe Reader, déjà présent sur 98% des ordinateurs connectés. *« Ce dernier point était fondamental : avec plus de 10 000 chargés de clientèle, il était impératif pour nous que la technologie retenue ne nécessite pas d'installation sur le poste utilisateur »*, précise-t-il. Le dernier critère porte sur la capacité de la plateforme documentaire à répondre aux besoins exprimés par les métiers, notamment en termes de personnalisation des documents. *« LiveCycle est une solution souple et simple, qui répond à nos attentes en termes de sécurisation des contenus et des flux d'informations à destination des agences, de confidentialité et de personnalisation des contrats ainsi que de maintenabilité »*, ajoute Dominique Guichard.

Un gain de réactivité dans la mise sur le marché des nouveaux produits

Pour l'accompagner dans la mise en œuvre du projet, Natixis Assurances fait appel à un partenaire, SQLI, chargé du développement et de l'intégration. *« Notre approche du projet était plus métier que technique. Nous devons bien sûr réduire les coûts, mais il fallait que le système soit en adéquation avec les besoins métiers. Les attentes des chargés de clientèle portaient sur la fluidité, la simplicité d'utilisation, la réactivité. SQLI l'a parfaitement bien compris »*, estime Dominique Guichard. Le scénario de déploiement intègre la mise en place d'une bibliothèque de modèles de contrats composée des éléments constitutifs et mutualisables ainsi que des règles de gestion associées. À travers une application dédiée, les métiers associés à la conception d'un document ont accès aux différentes briques de contenus qui sont rassemblées dans la bibliothèque. Ils sont en mesure de spécifier les évolutions des briques ou des assemblages existants, ou de définir de nouveaux assemblages de briques existantes en s'appuyant sur une organisation structurée de l'information.

À travers cette application dédiée, les concepteurs pourront visualiser le travail de l'assembleur, et valider les évolutions du modèle de contrat, voire d'un de ses éléments. La démarche sera collaborative et nécessitera sans doute moins de réunions collégiales. Les rôles et droits de chacun pourront dépendre des types de modèles ou du type de responsabilité. Ce scénario a été retenu car il offre une plus grande souplesse dans le processus de validation et permet la gestion de l'historique des remarques. *« Nous voulions rationaliser la conception et la mise à jour pour gagner également en homogénéité. À terme, le circuit de validation rendra la collaboration entre les départements plus efficace et transparente. Il nous permet déjà de réduire les délais nécessaires à l'élaboration du contrat, et donc à la mise sur le marché d'un produit »*, confie Dominique Guichard. C'est là l'un des premiers bénéfices du projet : la dématérialisation permet à Natixis Assurances de réduire les délais nécessaires à la conception des documents contractuels, améliorant ainsi le time to market du nouveau produit. *« C'est une économie de temps très importante : on réduit de 50% environ le délai de mise sur le marché d'un nouveau produit »*, estime Dominique Guichard.

Améliorer la satisfaction du client

En agence, le chargé de clientèle travaille désormais sur un formulaire dématérialisé, au format électronique PDF. Une des clés du succès tient à la simplicité d'utilisation du document dématérialisé. *« Le document est un formulaire conforme aux précédents formulaires, que le chargé de clientèle peut remplir à l'écran et imprimer ensuite pour le transmettre à son client. Il peut aussi commencer à remplir les champs et enregistrer le document sur son poste de travail pour le compléter plus tard »*, ajoute-t-il. Après validation, les informations collectées sont intégrées au back office de l'entreprise. *« Nous avons prévu d'interfacer LiveCycle avec deux SI différents, celui de Natixis Assurances et celui de Banque Populaire. C'est un des points forts de cette technologie : elle nous permet d'étendre les fonctionnalités du SI sans remettre en cause l'architecture existante. L'intégration de LiveCycle avec le SI de Banque Populaire apporterait plus de fluidité aux processus en évitant la ressaisie des données, mais c'est une évolution que nous apporterons à terme »*, précise Dominique Guichard. Cette dématérialisation du processus d'édition et de gestion du document préserve Natixis Assurances des erreurs de traitement liées à la ressaisie des données. Elle permet également de simplifier le travail du chargé de clientèle en intégrant automatiquement les données répétitives, comme les coordonnées du client, et de s'assurer que le formulaire utilisé intègre bien les dernières mises à jour. Elle réduit par ailleurs les délais de traitement des demandes : en mode papier, le contrat devait être validé par plusieurs entités, retardant de plusieurs jours la procédure de validation et de traitement. *« À présent, il y a des vérifications automatiques qui sont faites. Les informations sont donc transmises immédiatement au back office pour traitement de la demande. Cela nous permet d'être plus réactif et de mieux satisfaire notre clientèle : elle repart avec un document de qualité qui lui donne confiance dans l'entreprise et sa capacité à répondre à sa demande »*, confirme Dominique Guichard.

Des bénéfices rendus possibles par la performance de LiveCycle : pour s'assurer de l'adhésion des chargés de clientèle, la solution en place doit se montrer réactive aux sollicitations du chargé de clientèle, intégrer l'ensemble des modèles de contrats et simplifier la saisie des informations. Elle doit aussi préserver la confidentialité des contenus et des documents. *« LiveCycle comporte toutes les garanties nécessaires pour protéger les données sensibles. Nous pouvons tracer le document tout au long de son cycle de vie, et les flux d'informations restent internes à l'agence et sont parfaitement sécurisés »*, explique Dominique Guichard.

Un projet aux multiples ramifications

Les objectifs fixés par Natixis Assurances sont d'ores et déjà atteints, alors même que le projet n'est pas encore déployé sur l'ensemble des agences et sur l'ensemble des modèles de contrats. À terme, la dématérialisation de la production et de la gestion documentaire doit porter sur l'ensemble des produits d'assurance-vie et de prévoyance de Natixis Assurances. « *Nous avons concentré d'abord nos efforts sur les produits d'assurance-vie pour tester le projet. La mise en production a été très rapide, car la dématérialisation du fond documentaire pour les documents liés à l'assurance-vie, soit environ 50 modèles de documents, n'a pris que 4 mois. Le bilan est très positif, si bien que nous sommes en train de l'étendre aux autres produits et que nous envisageons de nouvelles extensions notamment sur Internet* », confie Dominique Guichard.

En marge d'une extension vers les documents contractuels des produits de prévoyance, Natixis Assurances voudrait mener la dématérialisation à son terme : « *Aujourd'hui, bien que le document soit dématérialisé, il reste l'ultime étape à franchir : celle de la signature du contrat par le client. Le chargé de clientèle doit encore imprimer le document pour le faire signer classiquement. Nous réfléchissons à l'intégration d'une solution de signature électronique ainsi qu'à la possibilité de laisser le client remplir lui-même ses documents contractuels* », confie Dominique Guichard.



Fiche d'identité

NATIXIS ASSURANCES

Natixis Assurances, filiale de Natixis, est une holding regroupant diverses filiales opérationnelles d'assurance. Il propose une gamme complète de produits en assurance vie individuelle et collective, en prévoyance et en assurance dommages aux biens. Son offre, diversifiée et modulable, s'adresse aux particuliers, aux professionnels, aux agriculteurs, aux entreprises et aux associations.

Adobe Systems France
112 avenue Kléber
75784 Paris cedex 16
www.adobe.com/fr

Adobe, le logo Adobe, Acrobat et LiveCycle sont des marques ou des marques déposées d'Adobe Systems Incorporated aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Toutes les autres marques citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

© 2010 – Adobe Systems Incorporated. Tous droits réservés.

SH-2010/09b

