

ROEDERER DIGITALISE SES OPERATIONS AVEC THEREFORE POUR UN MEILLEUR SERVICE CLIENT

"La sécurité et la traçabilité des données de nos clients a été l'une des raisons majeures de la mise en place de la GED"



Roederer est le premier courtier en assurance du Grand Est et le 13ème en France avec plus de 300 collaborateurs et 300 000 assurés. Son engagement envers ses assurés et son besoin de compétitivité rendent indispensables une efficacité et une réactivité optimales.

Ils ont choisi Therefore™ en 2018, pour couvrir leurs besoins en Assurance de Personnes et comptent aujourd'hui 150 utilisateurs, principalement pour la gestion des flux entrants, l'archivage électronique de leurs dossiers clients, ainsi qu'au service Finance pour le traitement des factures fournisseurs.

“ **THEREFORE NOUS PERMET D'EVOLUER EN TOUTE AUTONOMIE**

”



Pierre Humbert, Directeur Général Adjoint, partage son expérience.

Quelles ont été vos motivations pour mettre en place une GED ?

Nos engagements de remboursement en 48h ne pouvaient pas être tenus sans automatisation informatique, il était indispensable pour nous de mettre en place une gestion électronique de nos documents et de nos processus.

Nous avons un flux entrant multicanaux très important de documents. Historiquement, nous archivions après traitement les documents de nos assurés directement dans les services. Nous avons décidé de centraliser une partie des opérations et de mettre en place un centre de numérisation interne associé à un ESAT. Cela a permis de décharger nos gestionnaires qualifiés de la partie scan, qualification et classement des documents afin qu'ils puissent pleinement se concentrer sur la gestion des remboursements clients. Nous avons constaté un vrai gain d'efficacité et de temps de traitement.

A l'occasion des périodes de plus forte activité, en Septembre par exemple, tout étant dématérialisé en amont, il est désormais aisé d'équilibrer la charge sur nos différents sites de gestion. Therefore™ nous permet de juguler les problématiques de délai quand la pression est plus forte. Aujourd'hui, même avec le télétravail, le workflow nous permet d'arbitrer la charge de façon très flexible et sécurisée.

Quel a été l'impact des confinements sur vos opérations ?

Avoir Therefore™ déjà en place nous a permis d'être plus serein pour affronter le contexte Covid. Tout s'est fait très naturellement et nous avons pu activer en quelques heures les workflows de traitement manquants après avoir dématérialisé les flux documentaires qui ne l'étaient pas encore. Nous avons aussi pu répondre grâce à Therefore™ à un autre enjeu opérationnel lié au Covid et au télétravail: les KPI. Avec Therefore™, le management a une très bonne visibilité sur le traitement des dossiers clients, ce qui est essentiel pour assurer nos engagements et cela permet d'avoir un management plus objectif.

Comment adressez-vous le sujet de la RGPD chez Roederer ?

Nous sommes dans un secteur qui manipule beaucoup d'informations personnelles, notamment de santé, le RGPD est donc au coeur de nos préoccupations. Nous sommes d'ailleurs très régulièrement audités sur

cet aspect, notamment par nos partenaires porteurs de risques dans le cadre des délégations de gestion qu'ils nous concèdent. En ce qui concerne le RGPD, le délai de conservation des informations peut être très variable dans notre métier selon la nature des documents et des contrats. Respecter cela avec les documents papier est très compliqué. La mise en œuvre de Therefore™ nous a permis de définir des politiques de conservation précises pour respecter des délais. La notion d'habilitations et d'accès avec Therefore™ nous a également facilité la tâche et permis de mieux sécuriser les départs et arrivées des collaborateurs.

“ Avoir Therefore déjà en place nous a permis d'être plus serein pour affronter le contexte Covid, tout s'est fait très naturellement ”



Vous avez aussi mis en place la gestion des factures entrantes, pouvez-vous nous en parler ?

Cela s'est fait simplement. C'était une vraie satisfaction pour nous car nous avons mis tout cela en œuvre en moins de 2 semaines, ce qui nous a enlevé une épine du pied lors du premier confinement. Les factures papier sont scannées au centre de numérisation et les factures électroniques

sont récupérées depuis une boîte générique. Nous avons rapidement étoffé le système avec les bons de commandes et les BL pour avoir une chaîne complète et ainsi permettre aux valideurs d'avoir toutes les pièces justificatives. Nous avons aussi mis en place la gestion des litiges dans Therefore™. Il n'y a plus personne qui vient déranger le service Finance pour demander des documents. Les documents papiers sont encore conservés en papier mais nous sommes en train de mettre en place l'archivage électronique et la notion de copie fiable pour l'ensemble des documents.



“

C'est vraiment très pratique en tant que valideur car nous avons accès à l'historique et les anciennes factures, ainsi que tous les autres documents justificatifs.

”

Quel aspect a été déterminant dans votre choix pour Therefore ?

C'est essentiel pour notre compétitivité de rester agiles et autonomes sur nos outils. Nous sommes totalement autonomes avec Therefore™ ! Notre équipe maîtrise également le module SDK de Therefore™, permettant une intégration poussée de Therefore™ avec le reste de notre Système d'Information, pour une meilleure ergonomie utilisateur et une meilleure fluidité dans nos opérations.

Avez-vous des projets d'évolution pour l'avenir ?

Nous allons continuer à déployer de nouveaux workflows dans l'entreprise. Nous allons également supprimer prochainement les archives papier en mettant en place le nécessaire pour assurer la notion de copie fiable. Nous allons enfin mettre en œuvre des nouveautés 2020 notamment la gestion fine des droits et habilitations, le connecteur pour la signature électronique de certains documents etc...

Quelle est l'organisation interne pour vos projets de digitalisation ?

Il y a environ 30 personnes à la DSI, dont 3 sont détachées au Pôle Dématérialisation, en charge notamment de l'appliquet Therefore™. Cette équipe gère les aspects fonctionnels et fait la passerelle entre les métiers et la DSI en mode agile. Le paramétrage des workflows étant aisé sous Therefore™ c'est très efficace.