



La MAIF combine dématérialisation et création documentaire pour optimiser les délais de traitement et de réponse aux demandes de ses sociétaires.

Depuis plus de 10 ans, la mutuelle d'assurance utilise les solutions logicielles Open Print de SEFAS pour sa chaîne éditique et Docupost de SERES pour la numérisation de ses courriers entrants. En partenariat avec ces deux filiales de DOCAPOST, la MAIF s'apprête à franchir une nouvelle étape de la dématérialisation et de la gestion documentaire.

Vers la convergence documentaire

"Le document est un élément essentiel de la relation client", assure Didier Menay, Directeur de la Logistique de l'Information à la MAIF. Avec 145 délégations dans toute la France et 12 centres de gestion, le groupe mutualiste assure, entre autres, plus de 3,5 millions de véhicules automobiles et plus de 3 millions de "lieux de risques" (contrats d'assurance habitation). En matière de production documentaire, il compte parmi les sociétés les plus avancées, les plus expérimentées et les plus novatrices sur le sujet. "Nous avons démarré cette aventure dans les années 90 avec l'objectif d'améliorer non seulement notre productivité mais aussi la qualité des documents pour nos clients", poursuit Didier Menay. Les préoccupations de la MAIF à cette époque allaient de l'optimisation des libellés et des graphiques jusqu'à l'industrialisation des flux et au regroupement, dans une seule enveloppe, des documents adressés à un même sociétaire. Pour concrétiser cette stratégie, la MAIF choisit alors Open Print de SEFAS, aujourd'hui filiale de la société DOCAPOST groupe La Poste, autant pour l'agilité et l'évolutivité des outils que pour la forte compétence et l'implication de ses équipes.



François Servaes,
Responsable du service Courrier



Didier Menay,
Directeur de la Logistique
de l'Information

Depuis l'origine, SEFAS et SERES ont su garder leur état d'esprit d'innovation et d'écoute. La réunion de ces deux experts au sein du groupe DOCAPOST est riche en synergies nouvelles

Didier Menay,
Directeur de la Logistique de l'Information à la MAIF

La problématique

Centralisation et mutualisation du traitement des courriers entrants et sortants pour les 145 délégations départementales, 16 points d'accueil et 12 centres de gestion des sinistres

La solution

- **Open Print Designer**
Solutions logicielles d'éditique pour la création, la composition, l'optimisation de la production documentaire
- **Docupost**
Solution intégrée pour la capture, la reconnaissance et la lecture automatique des documents entrants

Bénéfices clients

- **Productivité** : 25 000 courriers sortants et 12 000 courriers entrants traités chaque jour
- **Agilité opérationnelle** : les courriers entrants et sortants sont centralisés dans une GED commune
- **Satisfaction client** : l'optimisation de la composition et de l'identification des documents accélère le traitement des demandes

Compétence et adaptabilité

“L'important pour nous, c'est de toujours savoir où nous allons. Nous ne voulions pas de solutions trop structurées dont l'évolution dépend uniquement de la stratégie de l'éditeur. Nous privilégions des partenaires “militants”, capables de s'engager et de progresser avec nous”. Ces critères de compétence et d'adaptabilité ont également été déterminants dans le choix de SERES, également filiale de DOCAPOST, pour optimiser la gestion des courriers entrants.

Chaque jour, l'assureur mutualiste reçoit 12 000 à 13 000 courriers. Numérisé immédiatement et transféré vers la plateforme unique de Gestion Electronique de Document, ce flux entrant est aujourd'hui centralisé sur le site de Niort et est accessible depuis l'ensemble des sites de gestion. Pour l'assureur mutualiste, cette nouvelle organisation est un gage d'agilité y compris dans les situations les plus complexes. En cas de catastrophe naturelle par exemple, les centres de gestion qui ne sont pas directement concernés par le sinistre peuvent immédiatement, grâce à la GED commune, venir en aide à ceux qui doivent traiter les dossiers des sociétaires sinistrés. La MAIF s'assure ainsi de répondre à ses clients dans les meilleurs délais.

De l'image numérisée au contenu grâce à Docupost et à Open Print Designer

Pour aller plus loin, le directeur de la Logistique de l'Information de la MAIF mise sur les synergies entre SEFAS et SERES. “Dans notre architecture documentaire, SEFAS s'occupe des courriers sortants, SERES des courriers entrants. Pour nous, les synergies entre ces deux domaines sont évidentes”, affirme Didier Menay. L'assureur mutualiste s'apprête à franchir un nouveau pas en matière de dématérialisation et de convergence documentaire en passant, explique-t-il, “de l'image au contenu pertinent”. La MAIF compte sur la combinaison des expertises de SERES et de SEFAS pour pousser plus avant le traitement automatisé des formulaires qui lui sont retournés par ses sociétaires. Pour l'instant, les formulaires sont numérisés sous forme d'image et associés à un numéro de dossier dans la GED, obligeant le gestionnaire à saisir à nouveau les données.

Grâce à l'atelier de création documentaire Open Print Designer de SEFAS, il est possible d'optimiser ces formulaires afin de faciliter leur lecture automatique et l'extraction de données. Cette évolution permettra à la MAIF de réduire encore les délais de traitement des documents, au bénéfice d'une meilleure relation avec ses sociétaires.

Philippe Chabot,
*Chef de projet Logistique
de l'Information*
Stéphane Crolet,
Responsable développement éditique



A propos du groupe MAIF

Créée en 1934, la MAIF est un organisme d'assurance mutuelle qui place la satisfaction de ses sociétaires au premier rang de ses objectifs ; le groupe est N° 1 de la relation clients depuis 9 ans, catégorie Assurances. 6ème assureur dommages des particuliers et 1er assureur du secteur associatif, la MAIF couvre l'ensemble des besoins de ses 2,9 millions de sociétaires (assurances de biens, prévoyance, santé, assistance, épargne, crédit...). La mutuelle gère un actif de 12 820 millions d'euros et 1 673 millions d'euros de fonds propres.

A propos de DOCAPOST EBS

DOCAPOST EBS est une division opérationnelle de DOCAPOST, société du groupe La Poste dédiée aux activités de gestion documentaire, de services numériques et de gestion des processus de la relation client. Elle regroupe 4 entités, leaders sur leurs marchés, CERTINOMIS, ELetterMail, SEFAS, SERES.

A propos de SERES

Créée il y a 20 ans, SERES est un acteur majeur du marché de la dématérialisation en France et à l'international. Ses solutions de dématérialisation fiscale des factures, de lecture optique de documents (LAD/RAD, OCR) et de portail collaboratifs accélèrent les échanges avec les clients et les fournisseurs.

A propos de SEFAS

SEFAS est l'un des leaders mondiaux de la production de documents. Créé il y a 21 ans, SEFAS s'est imposé comme le chef de file de l'industrie documentaire en termes d'innovation, de performances et de souplesse. Acteur industriel, SEFAS propose des solutions évolutives, sur mesure ou clés en mains, qui soutiennent le développement des entreprises et institutions, l'optimisation de leurs processus internes et une gestion efficace et enrichit de leurs échanges avec leur écosystème (clients, sociétaires citoyens, salariés, fournisseurs, partenaires, investisseurs...).

SEFAS/MAIF 092012

www.seres.fr
www.sefas.com