



Mission : Caisse de Retraite AGRICA

L'externalisation des applications métiers conduit à revoir les processus métiers et prendre en compte la dématérialisation de documents afin de réduire les charges de gestion, de circulation et de stockage des dossiers Clients.

La vocation du Groupe AGRICA est d'assurer la protection sociale complémentaire de tous les salariés du monde agricole, au meilleur coût. AGRICA est né en novembre 1996 du regroupement des institutions de retraite et de prévoyance complémentaires agricoles. AGRICA est le huitième groupe de protection sociale complémentaire en France.

AGRICA gère une caisse ARRCO : la CAMARCA, une caisse AGIRC : la CRCCA, une institution de retraite supplémentaire CCPMA RETRAITE et trois institutions de prévoyance et d'épargne salariale AGRI-PRÉVOYANCE, CCPMA-PREVOYANCE et CPCEA.

Les 700 collaborateurs d'AGRICA ont une seule ambition : mettre leur compétence, leur professionnalisme et leur capacité d'écoute au service de ses clients. Et pour redonner une place privilégiée à la relation humaine, 175 personnes sont à la disposition de ses 150.000 adhérents : entreprises, coopératives, producteurs et exploitations agricoles, représentant 1.500.000 cotisants et 900.000 retraités.

La Direction des Systèmes d'Informations a décidé en 2001 d'externaliser ces applications métiers et de retenir la solution proBTP. De ce fait l'ensemble des procédures métiers Retraite, Prévoyance et Épargne concernant les 350 gestionnaires ont été revues. La direction Organisation, Qualité et Logistique en charge des Archives à retenue, suite à une étude préalable conduite par Opus, de dématérialiser l'ensemble des circuits papiers et des dossiers clients.

La mission du consultant OPUS

L'étude préalable pour la dématérialisation des dossiers Clients, conduite par le Consultant d'OPUS, s'est attachée dans un premier temps avec les personnes en charge de l'Organisation et de la Qualité, à analyser les procédures métiers des Gestionnaires des services Retraite, Prévoyance et Épargne.

Par ailleurs une première expérience de dématérialisation des dossiers avait été conduite par les services Prévoyance CPCEA, avec un bilan positif : amélioration des délais de traitement des opérations et de la qualité des services, avec une réduction notable des charges traditionnelles attachés à la manipulation et la conservation des dossiers papier.

L'étude préalable a pris en compte les enseignements de cette première expérience et a proposé de généraliser la dématérialisation des circuits Papier (courriers entrants et sortants) et des Dossiers Clients, afin de fournir aux gestionnaires un mode opératoire compatible avec les applications métiers actuelles (exploitées en interne) et les solutions futures (proBTP).

Une nouvelle architecture fonctionnelle et organisationnelle attachée à la gestion des dossiers Clients a été proposée en Juin 2002 au Comité de Direction, avec pour principales caractéristiques :

- 1) Dématérialisation des courriers entrants et leur acheminement aux Gestionnaires par Corbeilles (Workflow) selon l'organisation des services (répartition par Département). Les gestionnaires peuvent prendre connaissance des courriers reçus puis les verser au dossier client.**
- 2) Mise en place d'une Base des dossiers Clients unique permettant de prendre en compte les dossiers Retraites, Prévoyances et Épargnes avec :**
 - a) Accès direct à l'ensemble des documents, quelque soit leur origine : courrier reçus avec justificatifs, lettres ou éditions issues des applications métiers, courriers bureautiques, ...
 - b) Vision chronologique des documents et des dossiers pour une utilisation de type CRM, pour les gestionnaires en charges des relations clients.
 - c) Prise en compte dans les dossiers clients des lettres, éditions, relances, courriers spécifiques générés par les applications métiers.

Impact sur les procédures Métiers – Conduite du changement

La dématérialisation des documents et des dossiers clients a un impact important auprès des services qui interviennent tout au long du processus de gestion : Courriers – Gestionnaires – Archives. Le Comité de direction a demandé à la direction Organisation - Qualité - Logistique d'évaluer, avec l'aide du consultant Opus, cet impact et de préparer un planning pour la conduite du changement.

Le mode d'intégration retenu entre les applications métiers et les outils de gestion des documents électronique a été réduit au plus simple :

- 1) **Pour les applications anciennes en architecture mainframe : l'émulateur JSCONNECT permet de capturer les éléments d'informations utiles dans les écrans applicatifs pour accéder directement aux Dossiers ou Documents pertinents.**
- 2) **Pour les applications anciennes en architecture Client-Serveur : des commandes et fonctions particulières avaient été réservées, dans l'interface opérateur, en prévision de liens vers des outils documentaires.**
- 3) **Pour les applications récentes en architecture N-Tiers (dont proBTP) : l'intégration est faite au niveau serveur d'Application, ou des commandes d'accès aux dossiers et documents ont été prévues.**

Pour les gestionnaires, la disparition des documents et dossiers papiers a été ressentie comme une amélioration des conditions de travail (délai et liberté) et de confort. En revanche la multiplication des applications informatiques et le foisonnement des informations sur l'écran du poste de travail a nécessité deux types d'intervention :

- a) la modification des modes opératoires et des procédures (en relations avec les modifications des applications), en particuliers pour l'acheminement et la prise en compte des courriers entrants par les différents intervenants hiérarchique : Direction – Service - Gestionnaires.
- b) l'organisation de séances de formations (d'une heure) par métiers et par service, qui avaient été par ailleurs prévues dans le cadre de la migration vers les applications proBTP.

Enfin le plan de déploiement a été organisé par Métiers et Services, et engagé avec des groupes de gestionnaires restreints de manière à expérimenter et valider les nouvelles procédures.

Gains attendus pour les Gestionnaires et la Logistique

Concernant la Logistique (Service Courriers et Archives) les contraintes matérielles attachés au support papier ont été supprimées : accès aux dossiers des archives, reclassement des pièces dans les dossiers, distribution des dossiers et courriers. Avec un gain de charges importants, permettant de réaliser des opérations d'entretiens des archives qui ne pouvaient être effectuées auparavant. L'accroissement constant de la volumétrie de stockage papier a pu également être stoppée.

Pour les gestionnaires, le bilan est également positif : confort, délais de traitement plus courts, meilleure organisation du travail. Par ailleurs, cette évolution dans un premier temps limitée au siège, a pu être déployée dans les agences de province avec des gains encore plus significatifs (les ressources humaines étant plus limitées et donc moins facilement adaptables aux variations des charges de travail).

Cette situation permet à la direction générale, d'aborder les prochaines réorganisations avec une plus grande adaptabilité : accroissement prévisibles du nombre de départ en retraite conduisant à une augmentation significative des traitements de type liquidations (à effectif constant), et développement de nouvelles activités (financiers).

Architecture et solutions techniques

- ☞ Gestion de Courriers Entrants et Sortants : Corbeilles de distribution avec Content Manager (IBM)
- ☞ Ateliers de Numérisation : Accent Capture Kofax – Scanner de production Kodak (Courrier et Archives)
- ☞ Base Documentaire de Référence – Dossiers Clients : Content Manager (IBM) architecture J2EE
- ☞ Archives Définitives : application de la norme NFZ42013