

Harmonie Fonction Publique dématématise la gestion des courriers entrants de ses 180 000 adhérents et réduit le délai de traitement à moins d'une journée.



« Grâce à VDoc, nous sommes capables de garantir une réponse en moins de 48 heures, quelle que soit la nature du courrier reçu. »

Philippe Cochet, Responsable des services cotisations et fichier

Harmonie Fonction Publique est membre de l'Union Harmonie Mutuelles.

Fondée en 2004, l'Harmonie est un acteur incontournable de la protection sociale avec 4 600 collaborateurs.

Son ambition est de proposer au plus grand nombre une couverture santé et prévoyance ainsi que des soins et services de qualité.

L'origine du projet

Harmonie Fonction Publique dispose aujourd'hui de **14 points d'accueil** en France pour l'ensemble de ses **180 000 adhérents**.

Afin de gérer plus efficacement tous les courriers entrants, la HFP a choisi de les dématématiser et d'automatiser les processus de traitement associés aux divers types de documents.

« L'éclatement de notre organisation pour l'accueil et le traitement des demandes de nos adhérents nous a conduit naturellement à dématématiser les **450 000 courriers entrants** reçus chaque année », précise Philippe

Cochet, Responsable des services cotisations et fichier HFP.

Désormais tous les documents sont centralisés dans le référentiel documentaire de VDoc. Les processus de traitement sont déclenchés automatiquement vers les services compétents.

Des processus automatisés

Les processus de traitement sont automatisés et liés à la nature du courrier.

Le système mis en place tient compte de l'organisation décentralisée de la HFP :

Quatre sites ont été équipés de scanners et d'un logiciel de numérisation éditée par Spigraph, ces équipements facilitent la qualification du courrier.

- Les informations sont déposées dans la solution VDoc qui sélectionne automatiquement le processus métier adapté aux caractéristiques du courrier
- L'un des 14 pôles de gestion habilité est alors notifié pour traitement du courrier, en fonction du contrat de l'adhérent (sauf pour les pôles à gestion nationale)

FOCUS

Secteur :

Mutuelle

Chiffres-clés :

- 180 000 adhérents
- 450 000 courriers entrants par an
- 14 points d'accueil

Besoin :

- Amélioration la gestion des courriers entrants

Solution :

VDoc Process

Bénéfices :

- Réduction des délais de réponse à 48 heures
- Gain de flexibilité



- Une fois le courrier traité, tous les documents sont archivés dans la base documentaire de VDoc pour exploitation future lors de recherches sur l'adhérent.
- Le Pôle de la Direction Maîtrise des Risques sélectionne les documents clôturés pour les contrôler.
- Par ailleurs, l'annuaire des ayants-droit est directement couplé à la liste des adhérents gérée par le système de gestion (ERP) de la HFP. Ainsi, la dématérialisation des courriers entrants fonctionne de manière complémentaire au système de gestion des adhérents, sans contrainte additionnelle.

Un projet mené avec succès

Les utilisateurs ont été rapidement séduits par les interfaces logicielles tant pour la modélisation graphique des processus que pour l'exploitation du portail intranet.

Le projet réalisé par DIMO Gestion a été **mis en production en moins de 6 mois**, avec une autonomie complète de la HFP dans l'administration du système.

Les bénéfices de cette nouvelle organisation

Harmonie Fonction Publique a gagné en performance et en traçabilité. Des indicateurs centralisés permettent de mesurer les délais de réponse des divers centres, en fonction de la nature des documents traités. « Grâce à VDoc, nous sommes capables de **garantir une réponse en moins de 48 heures**, quelle que soit la nature

du courrier reçu», se réjouit Philippe Cochet.

La centralisation des informations permet également de **gagner en flexibilité**. Désormais en cas de surcharge d'un centre de traitement, la délégation de tâches peut être activée vers un autre centre plus disponible. La flexibilité jusqu'ici impossible est désormais activable en quelques clics de souris, afin de poursuivre les objectifs de délai très court de traitement des courriers.

« VDoc nous a permis de déployer un système puissant de dématérialisation qui facilite grandement l'exécution et le pilotage de notre activité de traitement des courriers. Désormais nous sommes capables de **faire évoluer librement les processus métier** adaptés aux types de document et à notre organisation», conclut Didier Marion, chef de projet Courrier Entrant Harmonie Fonction Publique.

