



**HAL**  
open science

## Groupe Vauban-Humanis

Dorothee Leveugle

► **To cite this version:**

Dorothee Leveugle. Groupe Vauban-Humanis. Sciences de l'information et de la communication. 2007. dumas-01615524

**HAL Id: dumas-01615524**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01615524>**

Submitted on 14 Dec 2017

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

**LEVEUGLE Dorothee**

**Rapport de stage**

**Groupe Vauban-Humanis.**

**Tuteur universitaire : Mr Samuel Tietse**

**Tuteur professionnel : Mme Katherine Hénault.**

**Juin 2007**

# **Sommaire :**

## **Introduction**

### **I/ Le groupe Vauban-Humanis**

- 1) La création du groupe**
- 2) Les unités d'accueil**

### **II/ Présentation du travail effectué sur le terrain.**

#### **A/ L'analyse de l'existant**

- 1) Une ébauche de base de connaissances**
- 2) La recherche de documents.**

#### **B/ L'analyse des besoins**

- 1) Les entretiens avec les différents responsables**
- 2) L'analyse des entretiens**
- 3) Les solutions trouvées.**

#### **C/ L'utilisation de la base de connaissances.**

- 1) La recherche des données dans la base de connaissances.**
- 2) L'administration de la base de connaissances.**
- 3) Pourquoi une base de connaissances.**

### **III/ L'utilisation de l'information au sein de l'entreprise.**

#### **A/ La capitalisation des connaissances.**

- 1) La numérisation des documents.**
- 2) La gestion des connaissances.**

#### **B/ La diffusion de l'information.**

CONCLUSION

Bibliographie

Webographie

Annexes

## INTRODUCTION

Suite à la création d'unités d'accueil, à la volonté d'uniformiser et d'unifier le groupe avec l'utilisation des mêmes outils, et à la forte mobilité des personnes, la mise en place d'une base de connaissances est devenue nécessaire pour orienter le client dès le premier appel sur le bon service. Cette base de connaissances est essentiellement destinée aux nouveaux arrivants dans un souci de formation sur les différents métiers que comporte le Groupe Vauban-Humanis ainsi qu'aux plus confirmés dans le but de les former constamment sur leur métier.

Pour plus de facilité au niveau de la consultation, la base de connaissances sera mise en service en intranet pour une utilisation nationale et sera interactive pour lui donner un caractère attractif.

Qu'est ce qu'une base de connaissances ?

Une base de connaissances consiste en une collection de données persistantes utilisées par des systèmes d'application de certaines entreprises.<sup>1</sup>

Un système de base de connaissances peut être vu comme un système de conservation d'enregistrement informatique.

Une base de données (son abréviation est BD, en anglais DB, database) est une entité dans laquelle il est possible de stocker des données de façon structurée et avec le moins de redondance possible. Ces données doivent pouvoir être utilisées par des programmes, par des utilisateurs différents. Ainsi, la notion de base de données est généralement couplée à celle de réseau, afin de pouvoir mettre en commun ces informations, d'où le nom de base. On parle généralement de système d'information pour désigner toute la structure regroupant les moyens mis en place pour pouvoir partager des données.<sup>2</sup>

L'informatique évolue vers le traitement de masses d'informations de plus en plus grandes dans des environnements répartis géographiquement où doivent cohabiter des matériels hétérogènes. Ainsi, les bases de données sont utilisées de façon intensive pour de nombreux domaines d'application tels que le domaine médical, les administrations ou les associations. Les applications concernées par l'utilisation d'une SGBD possèdent des caractéristiques

---

<sup>1</sup> Chris J. Date. Introduction aux bases de données. International Thomson Publishing France. Paris : 1998. p.11.

<sup>2</sup> <http://www.commentcamarche.net/bdd/bddintro.php3>

différentes tant au niveau du volume de données concernées qu'au niveau de la complexité de ces données et des traitements informatiques à réaliser. Cependant, le regroupement des données dans une base de données gérée par un système de gestion de base de données apporte de nombreux avantages dans la plupart des cas d'utilisation.

En effet, comme on l'a vu précédemment, une base de données est une collection de données sur un domaine d'application particulier où les propriétés des données ainsi que les relations sémantiques entre ces données sont spécifiées en utilisant les concepts proposés par le modèle de données sous-jacent.

Avec l'aide de la responsable du « département client », les objectifs de ce projet ont pu être mis en avant. En effet, cette base de connaissances permettra :

- d'optimiser le temps de traitement des dossiers grâce à un accès rapide aux scripts, aux procédures, certifications et autres supports de formation,
- d'éviter de passer la communication au niveau 2 si possible, avec une montée en compétence et une polyvalence des équipes,
- d'éviter l'utilisation de termes techniques face aux clients (parler en langage client=simple).

De plus, 80% des contacts passent par le département "relations client" d'où l'importance d'avoir une base de connaissances structurée pour répondre au mieux aux clients et gérer au mieux le flux important d'appels.

Aussi, les enjeux sont divers. En effet, on recherche avant tout l'efficacité grâce à l'utilisation des supports de réponses qui seront consultables depuis la base de connaissances.

La rapidité de réponses et de réaction des correspondants client est aussi attendue grâce à celle-ci.

De plus, il est nécessaire d'optimiser la qualité et la fiabilité de traitement des dossiers pour toujours une meilleure efficacité.

Et enfin , le dernier enjeu est celui de la fidélité. En effet, l'objectif des unités d'accueil, c'est d'avoir un bon contact avec les clients et de le fidéliser. Aussi, par un temps de réponse plus court, et ceci par l'utilisation des différents supports mis à disposition dans la base de connaissances, le correspondant client sera en mesure de faire une première impression de qualité et ainsi de le fidéliser.

De plus, la base de connaissances sera orientée interlocution client.

Aussi, pour l'alimentation de la base, les informations recensées concerneront les niveaux 1 et 2 (on verra par la suite, lors de la réalisation de la base de connaissances si le niveau 2 sera effectivement pris en compte).

Cette base de connaissances sera consultable par tous, que ce soit les commerciaux, les agences ou le standard mais ne sera modifiable que par le département "relations client", pour qui elle se destine.

Durant ce stage, je me suis attardée sur le pourquoi une base de connaissances au sein de cette entreprise ?

Qu'allait-elle apporté en plus aux correspondants client ?

L'enjeu de cette base de connaissances est la diffusion de l'information aux correspondants client, de manière claire et efficace. L'information doit être consultable par n'importe quel correspondant et à n'importe quel moment.

## **I/ Le groupe Vauban-Humanis**

### **1) La création du groupe**

Le groupe Vauban, avant le rapprochement avec le groupe Humanis, a été créé en 1920. Il s'agit, à ses débuts d'une caisse sociale et familiale du textile de Lille.

En 1926, la Mutuelle Familiale Vauban est créée.

En 1942, est créée la Mutuelle des Cadres Vauban.

En 1945, la Sécurité Sociale est née.

Le Groupe Vauban-Humanis est un groupe de protection sociale de dimension nationale issu de la fusion des groupes Vauban et Humanis.

En effet, les groupes Vauban et Humanis concrétisent leur démarche de rapprochement et constituent au 1er Janvier 2006, un groupe unique avec des produits et services dans les domaines de la retraite, de la prévoyance, de la santé et de l'épargne.

Cette fusion rassemble les forces des deux entités actuelles.

L'effet de taille et une surface financière permettent, par la mise en commun de moyens performants, une plus grande efficacité au service de ses clients.

Le rapprochement est motivé aussi par les accords récents des partenaires sociaux visant à pérenniser les systèmes de prévoyance, de la couverture santé, de l'épargne, d'atteindre une taille significative, gage d'un développement équilibré, et à meilleur coût de fonctionnement, de leurs activités.

Les grandes missions du groupe Vauban-Humanis s'adressent aussi bien aux particuliers qu'aux entreprises.

En effet, le groupe possède 4 caisses de retraite complémentaire, 2 institutions de prévoyance, 3 mutuelles, une union technique de mutuelle et une filiale (société de gestion de portefeuille offrant leurs services aux entreprises et aux particuliers).

Vauban-Humanis propose 5 métiers ; la retraite complémentaire par répartition, la prévoyance, les frais médicaux, l'épargne et l'action sociale.

Vauban-Humanis est structuré sur la base d'un GIE paritaire. Les institutions de retraite et de prévoyance du groupe sont gérées par les représentants des employeurs et des salariés et sont à but non lucratif.

Les mutuelles du groupe sont gérées par les mutualistes.



À chaque étape de la vie, Vauban-Humanis propose à ses clients un accompagnement adapté à leurs besoins.

Au travers d'un bouquet d'offres, le groupe couvre l'ensemble de leurs besoins en frais de santé, prévoyance, épargne et retraite.

Cette offre s'adapte à tous les profils, que ce soit la famille, les seniors, les actifs, les retraités, qui souhaitent assurer leur santé au quotidien, couvrir les risques de la vie et protéger leur famille, valoriser leur épargne, préparer leur retraite.

De plus, expert de la protection sociale, Vauban-Humanis s'engage auprès des entreprises de toutes tailles pour les conseillers et les aider à optimiser celle des collaborateurs, des dirigeants et des entrepreneurs individuels.

Aussi, Vauban-Humanis, au travers de ses institutions de retraite, de prévoyance, ainsi que de ses mutuelles, a diversifié ses activités pour répondre aux attentes de leurs clients.

En effet, dès l'origine, les régimes ARRCO-AGIRC ont prévu d'aider les personnes rencontrant les plus grandes difficultés et chaque institution a mis en oeuvre ses propres actions.

Depuis Vauban-Humanis poursuit sa mission de solidarité en affirmant une action sociale multi-métiers.

Attentive à l'évolution de la société, elle est prête à s'adapter, réagir en fonction des nouveaux besoins, et reste proche des attentes des entreprises, des actifs et des retraités.

## **2) Les unités d'accueil.**

Une unité d'accueil téléphonique a été créée pour satisfaire au mieux les besoins des clients.

Le groupe souhaite répondre au mieux aux besoins de protection individuelle de ses adhérents en défendant au plus juste les intérêts de chacun.

C'est pourquoi, Vauban-Humanis s'engage à chaque instant, au travers de ses métiers et de ses offres, dans une démarche permanente d'accompagnement et d'anticipation afin de vous proposer des services et des produits toujours fidèles à vos attentes.

**Être mutualiste, c'est partager, être solidaire.**

Pourquoi être mutualiste?

Parce que - la cotisation ne sera plus fixée arbitrairement

- une volonté d'être responsable dans vos dépenses de santé.
- vous serez écouté comme individu et non comme client.

De plus, aujourd'hui, avec la fusion des deux groupes, des unités d'accueil téléphonique ont été créées pour les métiers de la santé, de la retraite et pour l'entreprise, dans le but de satisfaire au mieux les besoins des clients.

Les enjeux de la mise en place des Unités d'Accueil sont de valoriser l'image du Groupe Vauban-humanis en développant et en améliorant la qualité du service client via le taux de prise en charge des appels entrants et la qualité de la réponse apportée aux clients.

Le rôle des unités d'accueil est d'assurer un accueil client de qualité avec un conseil et un accompagnement. Elles doivent également contribuer aux gains de productivité dans les différentes structures Métier en qualité de prestataire de services interne.

Sur l'année, on a 75% d'activité téléphonique et 25% d'activité diversifiée avec le traitement des mails entrants, des courriers, d'activités déléguées par les services de gestion.

Elles participent également à l'amélioration des scripts d'appel.

Il existe trois unités d'accueil au sein de l'entreprise, qui regroupent le domaine de la santé, de la retraite et de l'entreprise.

**L'unité d'Accueil Santé (UAS)** propose un accueil et un accompagnement des mutualistes.

Vauban-Humanis s'investit pour une solidarité moderne et innovante, adaptée à un environnement en constante évolution.

Leur secteur d'activité concerne les frais médicaux, c'est-à-dire qu'ils renseignent les clients par téléphone, sur les garanties, les prises en charge hospitalière, les devis dentaire.

Ils traitent également les réclamations des clients.

Ils conseillent essentiellement les clients, ils ne sont pas commerciaux.

L'objectif est la qualité.

Par ailleurs, il existe deux sites internet disponibles pour les clients. Tout d'abord, on a [www.uas@vaubanhumanis.com](http://www.uas@vaubanhumanis.com) où les clients peuvent poser leurs questions, dire leurs réclamations. Puis on a le site Imotep ([imotep@vaubanhumanis.com](mailto:imotep@vaubanhumanis.com)), où ils peuvent consulter leurs remboursements et où ils peuvent laisser des messages.

Le Groupe Vauban-Humanis possède trois mutuelles :

- **la Mutuelle des cadres Vauban avec la gamme Activance, par exemple** : Vous choisissez une formule commune à tous vos salariés, pour leur assurer une prise en charge complète de leurs frais de santé. En plus des garanties classiques, ils bénéficient de remboursements élevés en optique, dentaire particulièrement pour les actes non pris en charge par la Sécurité Sociale, le remboursement des frais de l'accompagnement d'un adulte ou d'un enfant hospitalisé, des actes de prévention en phase avec les principaux risques santé d'aujourd'hui.

Aussi, il existe différentes gammes pour la Mutuelle des Cadres Vauban :

- Essentielle
- Essentielle Plus
- Activance
- Activance 2 (avec 5 contrats : Basic 2, Médium 2, Confort 2, Grand Confort 2, Optimum 2).

- **la Mutuelle Familiale Vauban avec la gamme Adicia, par exemple** : les salariés adhèrent tous à une formule commune pour une prise en charge identique. De manière optionnelle et individuelle, le salarié peut choisir de compléter ses remboursements en fonction de ses besoins, sa situation familiale et son budget. Dans le cadre du contrat que vous aurez mis en place, il bénéficiera d'une tarification privilégiée.

Il existe 4 contrats pour la Mutuelle Familiale Vauban : - Azur

- Turquoise
- Outremer
- Marine

- **la SMISO Mutuelle** : pour une entreprise du Pas-de-Calais, la SMISO s'adapte à vos attentes avec la gamme SMISO Entreprise Standard

Optique, dentaire, prévention avec vaccins anti-grippe, bilan nutritionnels ou sur la dépendance au tabac, mesure de la densité osseuse.... Tous les salariés, ainsi que leur conjoint (marié, pacsé o vivant maritalement) et leurs enfants à charge jusqu'à 28 ans (étudiants,

demandeurs d'emploi ou handicapés) bénéficient du même niveau de remboursement pour une couverture santé optimale.

On a une SMISO mutuelle pour les particuliers et TNS avec la gamme SANTÉAL qui comprend 4 contrats : lavande, lilas, mauve, violette.

Il existe une SMISO Mutuelle-Entreprise qui comporte 4 contrats : - nacre

- quartz

- rubis

- diamant

**L'unité d'Accueil Retraite (UAR)** prend en charge les appels téléphoniques émanant des particuliers, concernant les allocations retraite (suivi de réversion, décès, changement d'adresse, changement de RIB, les déclarations fiscales, les cotisations sociales, les attestations), les prestations retraite (évaluation, liquidation, reprise d'activité), les participants (les relevés de points, les informations générales, la carrière, l'identification de l'individu).

Les correspondants clients s'occupent également de la gestion des emails.

Comme pour l'unité d'accueil santé, l'objectif de l'UAR est la qualité.

Pour la retraite, Vauban-Humanis comporte 4 institutions de retraite complémentaire pour gérer la retraite par répartition. Deux institutions sont membres du régime AGIRC (association générale des institutions de retraite des cadres) soit la cavcic et la CGRCR-R et deux institutions membres de l'ARRCO (association des régimes de retraite complémentaire) soit l'Irneo et l'Igirs.

À vocation interprofessionnelle, Vauban-Humanis est présent dans tous les grands secteurs d'activité de l'économie française. Il compte notamment parmi leurs adhérents des grands noms de la métallurgie, de la chimie, de l'agroalimentaire, des banques, des services et de l'hôtellerie, professionnels de la santé (médecins, cliniques, professionnels de la santé, etc.), travailleurs indépendants, industrie du verre. Il gère, entre autres, un nombre important d'établissements d'enseignement privé, pour lesquels, il a su créer des structures spécifiques.

Vauban-Humanis a déployé une organisation centrée sur ses clients : entreprises, salariés et retraités. Des équipes polyvalentes répondent à leurs attentes via un véritable engagement de services : fiabilité et rapidité.

De plus, des centres d'information et de coordination de l'action sociale (CICAS) effectuent des permanences dans tous les départements français, assurant un service de proximité pour les ressortissants Arrco et Argic et Ircantec dans la préparation de leur dossier de retraite.

Vauban-Humanis gère 5 de ces CICAS : ceux de l'Essonne, de la Manche, du Nord, de l'Orne et de la Seine-Maritime.

**L'unité d'Accueil Entreprise (UAE)** s'occupe des appels émanant des entreprises sur quatre secteurs qui sont la santé, la retraite, l'épargne et la prévoyance. Cette unité d'accueil ne traite pas les appels provenant de particuliers.

## **II/ Présentation du travail effectué.**

### **A/ L'analyse de l'existant.**

L'analyse de l'existant est nécessaire pour comprendre les pratiques, l'organisation et les outils de l'entreprise.

#### **1) Une ébauche de base de connaissances**

Pour la création de l'arborescence de la base de connaissances, on peut s'appuyer sur une trame existante depuis 2005. En effet, une base de connaissances intranet (contactinfo) avait été réalisée mais est restée inachevée. Elle n'est plus alimentée depuis Août 2005.

Par ailleurs, elle ne concerne que l'ex Groupe Vauban, puisqu'elle avait été réalisée avant la fusion de Vauban avec le groupe Humanis.

Voici le plan de la base conçue précédemment :

## **- Accueil**

Groupe Vauban

Introduction au GIE

**aux métiers Vauban**

Unité d'accueil et Vous

Présentation

**Direction clients**

**Les 3 unités d'accueil**

**Trombinoscope des acteurs**

Livret Accueil

Objectifs

**unités accueil**

**collaborateurs**

**Contrats de service**

**Chiffres des unités d'accueil**

Aide utilisation

**Plan**

**Guide d'utilisation**

Valeurs

**règles d'or**

**comment s'adresser au client**

**complément d'informations**

**comment gérer un client difficile?**

## **- Entreprise**

## **- Retraite**

Scripts

Scripts par thèmes

Allocataires

**Suivi de réversion**

**Décès**

**Changement d'adresse**

**Changement de RIB**

**Trimestre**

**Autres**

**Déclarations fiscales**

**Cotisations sociales**

**Attestation**

Participants

**Relevé de points**

**Informations générales**

**Carrière**

**Identification de l'individu**

Bibliothèque

Documents internes

**Participants**

**Prestations retraite**

**Allocataires**

Documents externes

Communications

Mémos

Fonds de page

Glossaire

Références

Aide

**Liens vers AEL (aide en ligne)**

**Autres liens vers outils**

**La protection sociale**

**- Prévoyance Santé Épargne**

Scripts

## **Scripts par thèmes**

### **Bibliothèque**

**documents internes**

**documents externes**

**communication externe**

**fonds de page**

### **Glossaire**

**Expressions utiles**

- mots métiers transcrits en mots client

- mots client transcrits en mots métier

**Références**

**Aide**

**Liens vers AEL (aide en ligne).**

## **2) La recherche de documents.**

Tout d'abord, la recherche de documents s'est faite en fonction de l'existant.

La récolte de documents s'est faite par thèmes.

Que ce soit pour l'UAS, l'UAR ou l'UAE, la recherche de documents s'est faite tout d'abord grâce à l'intranet. En effet, de nombreux documents disponibles sur l'intranet sont utiles pour l'alimentation de la base de connaissances.

Ensuite, par l'utilisation d'internet, on a pu également trouvé de nombreux documents en rapport avec les différents métiers. Ainsi, on a pu sélectionné un certain nombre d'ouvrages (références bibliographiques), de sites internet et de revues numériques (voir en annexe, pages 55 à 61).

Puis, la récolte de documents s'est faite également par le biais de fascicules disponibles sur les unités d'accueil.

En effet, chaque métier possède des fascicules explicatifs qu'ils envoient aux adhérents.

Tous ces documents ont pu permettre de sélectionner un panel de documents susceptibles d'alimenter la base de connaissances, du moins à ses débuts.



De plus, les entretiens passés auprès des responsables de chaque service métier que ce soit sur les unités d'accueil ou les responsables métiers ont permis de structurer de manière simple la base de connaissances.

## **B/ L'analyse des besoins.**

Au vu des observations faites sur le terrain, on peut en déduire une problématique et plusieurs hypothèses.

On peut chercher à comprendre l'impact d'une base de connaissances sur l'ensemble des employés du département "relations client". Autrement dit, que va changer cette base de connaissances dans leur manière de travailler, vont-ils changer leurs méthodes qui pour le moment restent la recherche de documents papiers.

En effet, il ne faut pas perdre de vue que la base doit changer les mœurs de chacun, il faut éviter de travailler avec les classeurs et les documents papier, mais il faut de plus en plus, avoir le réflexe d'utiliser son ordinateur et la base de connaissances.

**Les Hypothèses** sont faites suite aux observations réalisées sur la plate-forme téléphonique durant les deux premiers jours de stage.

Plusieurs hypothèses se sont ouvertes :

- 1) Les usages sont liés au travail : les correspondants client utilisent les documents papiers d'où une perte de temps consacré à la recherche les documents dans les classeurs (ce qu'il faut éviter, au vu des objectifs de départ).
- 2) Une uniformisation des réponses. En effet, il s'agit d'une entreprise nationale donc il est utile de faire des réponses communes pour les clients.
- 3) Cependant, on peut tout de même constater une bonne organisation des correspondants client face à leurs documents.
- 4) Ils ont un flux d'appel important durant une seule journée : comment gérer au mieux ces nombreux appels?

## **1) Les entretiens avec les différents responsables.**

Actuellement, aucune base de connaissances n'est disponible sur les unités d'accueil. Les correspondants client perdent du temps à retrouver les dossiers papier qui permettraient de renseigner le client de manière efficace.

La base de connaissances a pour but de gagner en efficacité et en qualité grâce à un accès rapide aux scripts, aux procédures ou encore aux certifications.

Le recueil des besoins est fait grâce à des entretiens.

La méthode choisie est celle des entretiens individuels avec les différents responsables des unités d'accueil, dans un premier temps, puis par des entretiens avec des personnes de terrain, les correspondants client afin d'avoir une vision plus généraliste de leurs besoins.

L'intérêt de ces entretiens est l'approfondissement des questions soulevées dès la mise en place des objectifs de la base de données, un élargissement du problème. Ils permettent également de voir les différentes personnes interrogées évoluées dans leur environnement de travail, et enfin ils permettent aussi de signifier le début du changement que procura cette base de connaissances.

Le choix de notre échantillon se portera sur chaque responsable de chaque unité d'accueil soit celui de l'unité d'accueil santé, retraite et entreprise. Puis, on interrogera les référents, personnes qui sont sur le terrain en tant que responsable d'équipe mais également en tant que correspondant client, et enfin on interrogera deux correspondants client qui ont des besoins tout autre par rapport aux responsables.

En effet, étant directement concernés par la base de connaissances parce qu'ils seront ceux qui utiliseront la base de connaissances de manière journalière et incessante, leurs avis est peut-être le plus important.

Après avoir pris rendez-vous avec les différentes personnes de mon échantillon, les entretiens peuvent commencer (voir en annexe, pages 40 à 52).

En revanche, étant donné que les besoins des responsables, référents et correspondants client sont assez proches, je ne retranscrirai seulement les entretiens passés avec les responsables des unités d'accueil, me contentant de faire un résumé des besoins des correspondants client tout en soulignant leurs principales demandes.

## **2) L'analyse des entretiens.**

Les entretiens une fois menés, à terme, nous dévoilent que l'utilisation de la base de connaissances serait très utile pour les correspondants client.

En effet, tous les responsables s'accordent sur le fait de gagner du temps, facteur essentiel et qui revient sans cesse lors des entretiens, et ceci que ce soit un responsable, un référent ou un correspondant client.

Au regard des réponses obtenues, on se rend compte que les hypothèses répondent à la problématique de départ.

Aussi bien les aspects espace-temps sont abordés par les personnes interrogées.

### **Première thématique : le gain de temps.**

Chez les responsables d'Unité d'Accueil comme chez les correspondants client, le thème essentiel est le gain de temps que permettrait une base de connaissances.

Ils ont l'habitude de travailler sur documents papiers mais à l'ère du numérique, il est nécessaire de numériser les documents, et de les mettre dans la base de connaissances afin qu'ils soient consultables par tous.

### **Deuxième thématique : uniformisation des réponses.**

Suite à la fusion des deux groupes (Vauban et Humanis) en Janvier 2006, il est nécessaire d'uniformiser les réponses afin que les clients reçoivent les mêmes informations, de n'importe quel correspondant client, qu'il soit basé à Lille, Olivet ou encore Épinal.

En effet, comme on l'a vu précédemment, les unités d'accueil se partagent les appels entre plusieurs plate-formes. Ainsi, un client qui appelle le groupe peut être pris en charge par la plate-forme téléphonique de Lille, peut également être pris en charge par la plate-forme de Épinal lors d'un autre appel. Un manque de cohérence au niveau des réponses peut-être facteur de refus d'un client. Il peut ainsi choisir un autre partenaire social.

### **Troisième thématique : une bonne organisation de la part des correspondants client.**

Malgré un travail perpétuellement dans l'urgence, les correspondants client ont acquis une bonne pratique de travail. Cependant, suite aux entretiens, on peut supposer que pour eux, la base de connaissances permettrait une meilleure capitalisation des connaissances ainsi qu'une meilleure organisation. Tout serait à portée de main.

Ce besoin s'est fait surtout ressentir lors de mes entretiens avec les nouveaux correspondants-client, qui eux n'ont pas encore acquis les méthodes de travail, et qui perdent du temps à se renseigner auprès de leurs collègues (ce que j'ai pu constater au grés de mes observations sur le terrain, de leurs pratiques de travail), qui perdent ainsi, également du temps, devant mettre en attente leur client afin de répondre aux nouveaux arrivants. Pour eux, le fait de tout avoir au même endroit leur permettrait d'aller plus vite et de ne pas se perdre dans leurs dossiers. De plus, l'outil informatique est bien maîtrisé par tous.

#### Quatrième thématique : gérer les flux importants d'appels.

Pour faire face aux flux importants d'appels, et pour pouvoir répondre au mieux aux clients, la base de connaissances pourrait permettre cette gestion, et ce de manière efficace. Suite à mes entretiens avec un nouveau correspondant client, on sait que pendant leur formation, on leur apprend à utiliser le logiciel, à répondre correctement aux clients, mais au niveau de l'efficacité et de la rapidité, c'est autre chose. C'est pourquoi, il est nécessaire de numériser au maximum les documents, de mettre en ligne les supports de formation.

Ainsi, suite à ces entretiens et à leur analyse, on peut en déduire que les responsables sont à la recherche d'une optimisation du temps de travail, de gagner du temps face aux clients, c'est-à-dire qu'il faut que les correspondants client passent le moins de temps possible avec les clients au téléphone mais tout en répondant à leurs questions et ceci toujours de façon courtoise.

### **3) Les solutions trouvées.**

-

Les entretiens ont permis de définir les réels besoins de cette entreprise. En effet, dans un souci d'efficacité, et d'optimisation du temps imparti aux clients, il est nécessaire d'uniformiser les réponses au sein d'un groupe qui est de caractère national et dont les appels sont dirigés sur trois plates-formes différentes (Lille, Olivet et Epinal).

C'est pourquoi, il serait utile d'inclure dans la base de connaissances différents thèmes que l'on retrouve souvent suite aux entretiens passés, soit un niveau formation/pédagogie, un autre concernant l'orientation des clients, un autre niveau sur les supports de réponses puis enfin un niveau concernant les équipes.

Pour chaque unité d'accueil, on peut élaborer la même arborescence pour la base de connaissances.

Ainsi, tout d'abord pour l'unité d'accueil santé, on peut imaginer l'ergonomie suivante :

1) La partie **formation/pédagogie** est regroupée comme suit :

=> **support de formation par rapport au métier :**

- formation sécurité sociale : CPAM et régimes spéciaux
- manuel d'utilisation Sud Complémentaire avec
  - visualisation adhérent
  - carte de tiers-payant
  - contrats en mutuelle
  - couverture en mutuelle
  - visualiser la personne
  - visualiser le contrat
  - visualiser les remboursements aux praticiens et à l'adhérent
  - les garanties
  - liste des abréviations
  - la SMISO
  - parcours d'intégration sur l'UAS avec
    - accueil téléphonique du client
    - connaissances réglementaires
    - connaissances métier
    - les métiers de la relation client
    - techniques téléphonie
  - radiation d'un mutualiste ou d'un bénéficiaire ou inscription d'un bénéficiaire
  - structure d'un appel.

=> **pages de garde pour les fax**

=> **procédures**

=> **QCM**

=> **Bibliothèque avec des documents internes :** - cartes de tiers-payant  
- relevé de prestations

- prise en charge hospitalière
- autorisation de prélèvements
- formulaire de modifications de contrat

collectif, de demande de résiliation, de demande d'adhésion, de radiation.

documents externes avec des références de sites internet, d'ouvrages ou encore de revues numériques (voir en annexe, pages 55 à 57).

- trombinoscope
- thésaurus (voir en annexe, pages 52 à 55).
- les 30 derniers documents.

2) La partie **Orientation** est regroupée comme suit :

=> contrats, garanties, formules, prix des cotisations (à mettre à jour chaque année), les législations (plafonds de la sécurité sociale, prix des consultations, médicaments remboursés...)

=> les adhésions individuelles avec - l'équipe : nom et n° de poste

- les coordonnées bancaires
- les documents à envoyer en cas de décès
- les radiations
- la télétransmission
- les devis dentaires
- les stages
- les scolaires
- la loi Madelin
- le crédit d'impôt
- les exceptions

=> les entreprises sensibles : liste des entreprises sensibles avec la cellule qui s'occupe de ces entreprises

=> liste des fiches contacts et fiches réclamations oscar "professionnels santé"

=> liste des fiches contacts et fiches réclamations oscar "mutualistes"

=> calendrier avec les dates importantes

=> liste des agences Vauban-Humanis avec leurs adresses, leurs numéros de téléphone, leurs horaires d'ouverture

=> liste des sécurités sociales

=> liste des hôpitaux et cliniques

=> liste des numéros de postes des différents collaborateurs

=> le numéro de téléphone de l'UAS, UAR, UAE.

3) La partie **support de réponses** est regroupée comme suit :

=> Les scripts d'appel. Les scripts sont divisés en 5 parties :

- **les adhésions** (gérer la vie du contrat) avec

- > l'ouverture des droits
- > les cartes de tiers-payant
- > inscription d'un ayant droit
- > vérification ouverture de droits
- > montant de cotisations
- > résiliation d'un ayant droit
- > résiliation d'un contrat
- > demande de certificat de radiation
- > changement de formule sur contrat individuel
- > changement de modes de paiement
- > changement d'adresse
- > changement de banque
- > cotisations
- > étudiants et 26 ans
- > télétransmissions/liaison CETELIC
- > arrêt télétransmission/liaison CETELIC
- > ré-imputations
- > mailings tarifaires

- **les prestations** avec -> demande de renseignements sur garanties

- > non règlement des prestations
- > réclamation remboursements
- > questions IMOTEP
- > commission d'entre aide

- **le Tiers-Payant** avec -> les factures rejetées tiers-payant

- > factures non payées tiers-payant
- > bordereaux de paiement tiers-payant non reçus
- > demande de mise en place télétransmission de factures, du

tiers-payant.

-> demande de mise en place du tiers-payant

- **les prises en charge hospitalière.**

- **traitement des réclamations.**

- **ACTIL** : renseignements ACTIL auxiliaires, pharmacies, radiologies, transports, laboratoires, opticiens, soins externes.

=> rubriques “bon à savoir” avec les grands motifs d’appels et avec des liens hypertextes qui renvoient au support de formation

=> certifications

=> synthèses

=> FAQ

4) La rubrique **Équipe** est regroupée comme suit :

=> règles de vie du plateau UAS : *saluer les gens à l’entrée et à la sortie, utiliser le portable en vibreur, respect des temps de pause, priorité aux appels, signaler les absences aux superviseurs ainsi que les retards, ....*

=> rubrique réunion : compte rendu des réunions, gestion de certaines tâches administratives

=> planning

=> grandes missions des correspondants client, le profil, description du poste : *assurer l’accueil téléphonique en garantissant la prise en charge de l’appel (traiter les appels de niveau 1 et orienter les appels de niveau 2), analyser les appels pour identifier les axes de progrès (identification des axes d’amélioration), fidéliser le client (en lui apportant des réponses à ses attentes en terme de conseil d’accompagnement, événements spécifiques de la vie du client, en recherchant la satisfaction du client, en développant une image positive), assurer le traitement des activités “diversifiées” déléguées par les structures métier (traiter ou orienter les mails, répondre aux courriers des clients), participer au respect des engagements de service avec les structures métier.*

=> une boîte à idée : *les idées de chacun pour améliorer au mieux la vie des correspondants client et l’accueil client.*



Puis, pour l'unité d'accueil retraite :

1) La partie **formation** est organisée comme suit :

=> supports de formation par rapport au métier

=> supports de formation pour tout ce qui est outils de gestion (PRC)

=> procédures de gestion / information aux actifs (campagnes)

=> processus de général de la gestion de la retraite

=> faire des fonds de pages avec des trames de courriers écrits, envoi de brochures, pour que tout le monde ait les mêmes lettres.

=> **Bibliothèque** : documents internes qui doivent être actualisés en fonction des évolutions faites sur ces documents - brochures AGIRC-ARRCO

- infologiciel

- documents internes numérisés

- documents sur la loi Filion

: documents externes (voir en annexe, pages 57 à 60) qui doivent être actualisés par rapport à l'actualité tels que des références de sites internet (avec liens vers ces sites), références bibliographiques d'ouvrages, ou encore des références de revues numériques

: les 30 derniers documents

: trombinoscope des personnes qui travaillent sur l'UAR

(seuls CDI).

: thésaurus

2) La partie **orientation** est organisée comme suit :

=> gestion des stocks, gestion des courriers pour savoir s'il y a du retard dans le traitement des dossiers de départ à la retraite

=> calendrier avec les grosses échéances de l'année telles que les appels aux cotisations, pour les campagnes extérieures, les dates de paiement des retraites...

=> liste des caisses de retraite avec leurs adresses, leurs numéros de téléphone, leurs horaires d'ouverture

=> liste des CICAS par région, des CRAM, des agences Vauban-Humanis

=> le numéro de téléphone des UA

=> les paramètres.

3) La partie **supports de réponses** est répartie comme suit :

=> scripts d'appels

4) La partie **Équipes** est organisée comme suit :

=> les grosses dates de réunions du niveau 2 pour éviter de transférer les appels mais de faire des fiches oscar.

=> rappel sur les missions des correspondants client.

Et enfin, pour l'unité d'accueil entreprise :

1) La partie **formation** sera organisée comme suit :

=> supports de formations

=> utilisation des guides Sud Complémentaire, Jérémie, des outils

=> **Bibliothèque** : - références de sites web sur l'entreprise ainsi que des ouvrages et des revues numériques. De plus, les ouvrages disponibles dans les pôles UAS et UAR sont également à consulter par les correspondants client de l'unité d'accueil entreprise.

- les 30 derniers documents

- infologique.

2) La partie **orientation** sera organisée comme suit :

=> liste des caisses

=> code entreprises

=> taux courants pour la santé, la retraite, la prévoyance

=> calendrier avec les mises en demeure, le recouvrement, les relances amicales, les campagnes de contact, les DAS

=> les contrats, les garanties, les formules, les prix des cotisations, les paramètres.

3) La partie **supports de réponses** sera organisée comme suit :

=> scripts d'appels métiers par métiers

4) La rubrique **Équipe** sera organisée comme suit :

=> visibilité des chiffres clefs

=> diffusion d'informations flash par les services de gestion

=> comptes rendus des réunions

=> rubriques événements mensuels.

La fiabilité des réponses et la fidélité du client passent par une cohérence au sein du groupe, cohérence par l'uniformisation des réponses et des documents inclus dans la base et qui permettent de gagner du temps. Il ne faut pas oublier qu'un des enjeux de cette base est de fidéliser le client, et ceci par une prise en charge du client de manière claire et efficace.

## **C/ L'utilisation de la base de connaissances.**

### **1) La recherche de données dans la base de connaissances.**

La recherche portera sur l'ensemble des sous-ensembles de la base de connaissances.

Différents modes de recherche seront proposés.

On utilisera des opérateurs booléens pour la recherche.

La recherche approfondie permet de lancer des requêtes plus précises à l'ordinateur.

Cette recherche permet l'utilisation des opérateurs booléens ET/OU/SAUF.

L'opérateur booléen OU est utilisé entre deux mots clés pour indiquer que l'on désire trouver des documents contenant au moins un des deux mots clés. Ce connecteur exige la présence de l'un au moins des termes dans la représentation des documents localisés.

L'opérateur booléen ET est utilisé entre deux mots clés pour indiquer que l'on désire trouver des documents contenant chacun des deux mots clés. Ce connecteur exige la présence simultanée des termes dans la représentation d'une information.

L'opérateur booléen SAUF est utilisé entre deux mots clés pour spécifier le ou les terme que l'on souhaite ne pas trouver dans les documents dans les documents résultats. Ce connecteur permet d'éliminer les documents représentés par un terme donné.

La troncature sera aussi utilisée. En effet, la troncature permet de rechercher sur une partie d'un terme. Le caractère utilisé est \*.

EXEMPLE : troncature à droite = info\* (termes trouvés seront les termes commençant par info tels que information, informatique...)

troncature à gauche = \*ique

troncature à droite et à gauche = \*form\*.

Il existe un joker qui permet de remplacer un seul caractère à la fois. C'est le "?".

L'utilisateur pourra également formuler sa requête en majuscule et en minuscule, avec ou sans accents.

Le thésaurus est une liste structurée de concepts destinés à représenter de manière équivoque le contenu des documents et des questions dans un système documentaire déterminé (voir en annexe). C'est une technique documentaire qui permet à la fois de contrôler et de structurer les termes utilisés pour caractériser une information, ceci afin d'être le plus précis possible au niveau de la recherche d'information.

Le thésaurus est souvent défini par trois types de relation :

- relation d'équivalence, de synonymie
- relation de hiérarchie
- relation d'association.

Le thésaurus peut être monolingue ou multilingue.

Le thésaurus est une sorte de dictionnaire hiérarchisé, un vocabulaire normalisé sur la base de termes génériques et de termes spécifiques à un domaine. Il ne fournit qu'accessoirement des définitions, les relations des termes et leur choix l'emportant sur les significations.

Un thésaurus est un ensemble structuré de termes choisis pour leur capacité à faciliter la description d'un domaine et à harmoniser la communication et le traitement de l'information à son sujet. Chaque terme appelé descripteur est aussi peu ambigu que possible et est préféré à des termes voisins (quasi-synonymie) ou synonymes, les non-descripteurs, pour tous les échanges significatifs.

En pratique, le thésaurus est un outil documentaire d'indexation. Guidé par un thésaurus pertinent, il est possible de représenter tout document par une sélection rigoureuse de mots précis, appelés mots-clés. Il sera ensuite aisé d'en assurer une forme quelconque de gestion documentaire.

En mode consultation et exploitation des données, le thésaurus devient un instrument de recherche : disposant des vocabulaires et règles de l'indexation, l'utilisateur peut optimiser ses requêtes.

A la saisie des mots-clés, l'utilisateur aura la possibilité de prendre connaissance des termes existants dans l'index grâce au thésaurus qui gèrera les équivalences de vocabulaire.

Le thésaurus intégral pourra être consulté lors de l'intégration comme lors de l'indexation.

Un historique de 30 documents sera mis en place pour permettre aux absents de se tenir au courant de l'actualité et des informations importantes concernant leur métier.

Le catalogue système ou dictionnaire de données est un composant au coeur de la communication entre les autres composants. Il contient toutes les méta-données utiles au système. Ces méta-données correspondent à la description des données (type, taille, valeurs autorisées, etc.), aux autorisations d'accès, aux vues et autres éléments systèmes. Le catalogue correspond à la réalisation de l'architecture à trois niveaux décrite précédemment. Le catalogue contient la description des différents schémas (physique, conceptuel et externes) ainsi que les règles de passage d'un schéma vers l'autre.

## **2) L'administration de la base de connaissances.**

La base de connaissances peut-être mise en place grâce à deux procédés. En effet, la première option est de remettre à jour la base de connaissances commencée en 2005 grâce à l'intranet (voir II.A.1 ). Il s'agit de *Contactinfo*.

La deuxième option possible est l'utilisation d'un nouveau logiciel destiné à l'élaboration d'une base de connaissances.

Ce choix se porterait sur **Akio**, qui est un logiciel de traitement des emails et qui est utilisable pour une base de connaissances.

En parallèle au projet de base de connaissances, s'est développé un projet pour la gestion des emails.

Ainsi, grâce à ce logiciel, on pourrait réaliser les deux projets.

Afin de pouvoir contrôler les données ainsi que les utilisateurs, le besoin d'un système de gestion s'est vite fait ressentir.

La base de connaissances permettra l'accès aux données de façon simple, autoriser un accès aux informations à de multiples utilisateurs, manipuler les données présentes dans la base de données (insertion, suppression, modification).

Le prestataire se chargera de la mise en place du logiciel et de la base de connaissance.

Un administrateur se chargera de la mise à jour de la base de connaissances.

Un administrateur sera choisi pour gérer la base de connaissances (poste inexistant).

Aussi, grâce à la collaboration des différents services métiers, l'administrateur devra aller à la recherche de l'information en passant dans les différents services (recherche de l'information du niveau 2).

La base de connaissance permet la confidentialité des données. Il est nécessaire de pouvoir spécifier qui a le droit d'accéder ou de modifier tout ou partie d'une base de données. Il faut donc se prémunir contre les manipulations illicites qu'elles soient intentionnelles ou accidentelles. Cela nécessite d'une part une identification des utilisateurs, la constitution de groupes d'utilisateurs avec des recouvrements potentiels et d'autre part, une spécification des droits ajout, suppression, mise à jour). Il est patent que garantir la confidentialité des données engendre un surcoût en temps au niveau des manipulations.

Le gestionnaire de requêtes est responsable du traitement des commandes des utilisateurs visant à stocker, rechercher et mettre à jour des données dans la base de données. En utilisant les informations stockées dans le catalogue, il interprète ces requêtes et les traduit en des requêtes d'accès physique aux données susceptibles d'être traitées par le système de gestion de fichiers.

Le gestionnaire de transactions est responsable du traitement de l'information. Une transaction est un ensemble d'opérations d'accès et de mise à jour de données émises par un utilisateur. Ces opérations doivent être traitées comme un tout et le gestionnaire de transaction doit assurer d'une part l'indivisibilité des opérations soumises, la cohérence du système après l'exécution de l'ensemble des opérations, l'isolation des traitements par rapports aux autres traitements qui peuvent être soumis de façon concurrente et enfin la persistance des résultats une fois l'ensemble des opérations achevées.

### **3) Pourquoi une base de connaissances?**

Comme les responsables ont pu le souligner lors de nos entretiens, une base de connaissances est très utile pour sauvegarder les dossiers, les procédures, les formations.

En effet, grâce aux systèmes de base de données, on a une compacité, c'est-à-dire qu'on n'a plus besoin de fichiers papiers volumineux, comme c'est le cas actuellement avec les classeurs des correspondants client qui possèdent toutes les données nécessaires pour répondre aux clients. De plus, le système est capable de retrouver et de mettre à jour des données beaucoup plus rapidement que l'être humain. Aussi, grâce à la base de connaissances, on pourra avoir une exactitude des informations, car en effet, les informations seront mises à jour et actualisées quotidiennement.

De plus, le système de base de connaissances permet à l'entreprise de centraliser ses informations et donc permet une gestion plus facile des données.

Les avantages tirés d'une base de connaissances sont divers. Elle permet entre autre de réduire la redondance.

De plus, les informations peuvent être partagées. En effet, étant donné que l'entreprise est nationale, et que la base de connaissances sera partagée et mise sur intranet pour permettre une diffusion nationale, les données seront consultables par tous, que ce soit à Lille, Olivet, Épinal, Rouen, ou autres villes possédant une agence Vauban-Humanis.

Une base de données permet de mettre des données à la disposition d'utilisateurs pour une consultation, une saisie ou bien une mise à jour, tout en s'assurant des droits accordés à ces derniers. Cela est d'autant plus utile que les données informatiques sont de plus en plus nombreuses.

Une base de données peut être locale, c'est-à-dire utilisable sur une machine par un utilisateur, ou bien répartie, c'est-à-dire que les informations sont stockées sur des machines distantes et accessibles par réseau.

L'avantage majeur de l'utilisation de bases de données est la possibilité de pouvoir être utilisées par plusieurs personnes simultanément.<sup>3</sup>

Dans le cas de Vauban-Humanis, la base de connaissances sera mise en intranet donc consultables par l'ensemble des employés, et ceci sur n'importe quel site.

---

<sup>3</sup> <http://www.commentcamarche.net/bdd/bddintro.php3>.

Aussi, le logiciel choisit permettra de créer, de gérer et d'interroger efficacement une base de données indépendamment du domaine d'application.

D'un point de vue fonctionnel, les apports d'une base de données sont de :

- Supporter les concepts définis au niveau du modèle de données. Ceci afin de pouvoir représenter les propriétés des données. Ce niveau de représentation n'est pas nécessairement lié à la représentation interne sous forme de fichiers. Il regroupe en général la définition de types spécifiques et la définition de règles de cohérence.

- Rendre transparent le partage des données entre différents utilisateurs. Ceci signifie que plusieurs utilisateurs doivent pouvoir utiliser la base de façon concurrente et transparente.

- Assurer le respect des règles de cohérence définies sur les données. A priori, après chaque modification sur la base de données, toutes les règles de cohérence doivent être vérifiées sur toutes les données. Évidemment, une telle approche est irréalisable pour des raisons de performances et il faut déterminer des moyens de trouver précisément quelles règles et quelles données sont susceptibles d'être concernées par les traitements réalisés sur la base de données. Ces traitements doivent pouvoir être effectués sans arrêter le système. Cette tâche reviendra à l'administrateur de la base.

- Être résistant aux pannes. Ceci afin de protéger les données contre tout incident matériel ou logiciel qu'il soit intentionnel ou fortuit. Il faut donc garantir la cohérence de l'information et des traitements en cas de panne. Les applications opérant sur des bases de données sont souvent par nature amenées à opérer des traitements longs sur d'importants volumes de données. Les possibilités de panne en cours de traitement sont donc nombreuses et il faut fournir des mécanismes de reprise en cas de panne.

- Posséder une capacité de stockage élevée. Permettre ainsi la gestion de données pouvant atteindre plusieurs milliards d'octets. Les capacités de stockage des ordinateurs sont en augmentation croissante. Cependant, les besoins des utilisateurs sont également en croissance forte. Avec l'essor des données multimédia (texte, image, son, vidéo) les besoins sont encore plus importants.

- Pouvoir répondre à des requêtes avec un niveau de performances adapté. Une requête est une recherche d'information à effectuer sur une ou plusieurs bases de données qui peut impliquer des caractéristiques descriptives sur l'information ou des relations entre les données. La puissance des ordinateurs n'est pas la seule réponse possible à apporter aux problèmes de performance. Une requête peut généralement être décomposée en opérations élémentaires. L'ordre d'exécution des opérations en fonction de leurs propriétés (associativité, commutativité) ainsi que le regroupement de certaines opérations utilisant le même ensemble



de données sont des éléments qui permettent de diminuer significativement le temps d'exécution d'une requête.

- Fournir des facilités pour la gestion des méta-données. Par exemple à travers un dictionnaire de données ou un catalogue système. Les méta-données concernent les données sur le schéma de la base de données (relations, attributs, contraintes, vues), sur les données (vues), sur les utilisateurs (identification, droits) et sur le système (statistiques). Ces données doivent être gérées et consultées de la même manière que les données afférent à l'application. Cette flexibilité permettant l'ajout sous contrôle de nouveaux utilisateurs ainsi que la modification de structures de données existantes sous certaines conditions. De plus, ce type d'information permet entre autre à l'administrateur de la base de données d'adapter la politique de stockage en fonction du contenu.

Suite aux deux premières parties, on peut se poser la question suivante : comment avoir accès aux données dans un délai de plus en plus court (souci d'archivage des documents de manière numérique et souci de communication des informations aux client) et comment utiliser l'information.

### **III/ L'utilisation de l'information au sein de l'entreprise.**

#### **A/ La capitalisation des connaissances.**

##### **1/ La numérisation des documents.**

L'information sous forme numérique fait désormais partie de notre quotidien.

La banalisation du documents numérique est un fait. Ainsi, avec le document numérique, on est passé d'une logique de stock à une logique de flux et d'une gestion de document à une gestion de contenu.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Jacques CHAUMIER. *Document et numérisation : enjeux techniques, économiques, culturels et sociaux*. ADBS. La Ferté-Macé : 2006

De plus, le mot *document* fait référence à l'écrit et au texte (*Le robert*) : « Tout écrit qui sert de preuve ou de renseignement ».

Aussi, comme le souligne Gérard Dupoirier, le mot document désigne « tout un ensemble de pages écrites dont l'usage est professionnel, de loisir et plus généralement social ».

Selon Jacques André et Vincent Quint (conférence inaugurale du cours INRIA de 1990), il s'agit du « contenu de ce que l'on produit , utilise ou garde lors d'un processus de communication écrite ou électronique ».

C'est avec l'outil informatique que le document est devenu document électronique. La définition donnée par Gérard Dupoirier est la suivante : « un document électronique est un ensemble cohérents d'objets numériques (textes, graphiques, photos, images animées et sons) stockés sur des machines amovibles. Pour lire un document numérique, il est nécessaire soit de l'imprimer sur du papier, soit de le visualiser sur un écran. Par opposition au sens commun du document où la notion de page est structurante, ici, avec les documents électroniques, elle peut ne pas exister ».

De plus, le document numérique marque une rupture considérable dans les usages avec le document papier que ce soit par son mode de lecture (on passe d'une lecture linéaire à une lecture interactive par l'utilisation des liens hypertextes), son support (l'utilisateur doit savoir se servir d'un ordinateur et maîtriser les logiciels) ou encore les outils de communication dont l'utilisateur doit détenir pour y avoir accès (internet).

Par ailleurs, l'utilisation d'un document numérique permet une plus grande rapidité d'accès à l'information, ce qu'on recherche ici (gain de temps face aux clients). De plus, ils permettent également à plusieurs utilisateurs de consulter un même document simultanément. Le document numérique offre aussi un accès à distance au document, l'utilisateur n'a plus besoin de rechercher le document pendant un laps de temps déterminant pour le client.

De plus, la base de connaissances permettra l'accès à l'information contenue dans le document grâce, on l'a vu, à des critères et outils de recherche (les opérateurs booléens).

Aussi, comme on l'a vu, la numérisation est la conversion d'un objet réel en une suite de nombres permettant de représenter cet objet en informatique ou en électronique numérique. C'est une des manière de créer des données à traiter. Plusieurs procédés existent tels que la numérisation directe d'image, caméra CCD, appareil photo numérique, scanner, entre autre.

D'après Roger T. Pédaque, dans le contexte de la numérisation de documents, on est dans un environnement de transformation ou de redocumentarisation, l'entrée du dispositif étant un

document papier et la sortie une représentation sémantique de haut niveau, mais numérique du document d'entrée.<sup>5</sup>

La numérisation est devenue un facteur essentiel pour la sauvegarde d'un patrimoine forgé par l'entreprise. Elle permet, en outre, d'éviter la perte de documents importants.

## **2) La gestion des connaissances.**

La mise en œuvre d'une chaîne de traitement fait appel à de nombreuses catégories de connaissances.

En effet, ces connaissances sont relatives au domaine de l'application concernée, et au contexte dans lequel le document numérique se trouve impliqué.

Les connaissances sont souvent organisées sous trois catégories. Elles concernent les connaissances dites « descriptives », relatives à la façon dont sont organisées les objets de la scène en terme de relation topologique, les connaissances « stratégiques », qui elles sont relatives à la manière de séquencer un ensemble d'algorithmes de traitement d'image en fonction des connaissances « descriptives », et ensuite, on a les connaissances « opératoires », relatives à la manière de paramétrer les algorithmes, en fonction des propriétés des objets de la scène.<sup>6</sup>

Cette gestion des connaissances a pour but d'externaliser les modèles de connaissances afin de rendre les systèmes les plus adaptables possibles.

Elle permet également à l'entreprise d'améliorer sa productivité en optimisant les coûts et les délais, et la qualité des processus les plus fréquents en évitant de reproduire des erreurs déjà commises, de reconcevoir des choses qui existent déjà, en améliorant les flux "tertiaires" (la transmission d'information et de connaissances qui accompagnent les flux de production), en transférant l'expérience acquise par une équipe à une autre.

Les objectifs du Knowledge Management sont de formaliser et échanger des savoirs spécifiques à l'organisation, savoirs qui ne sont pas formalisés, tels que les savoir-faire (=connaissance des moyens qui permettent l'accomplissement d'une tâche), et procédures complexes résultant de l'expérience.

<sup>5</sup> Roger T. PEDAUQUE. La redocumentarisation du monde. Toulouse : Cépaduès, Janvier 2007.

<sup>6</sup> Roger T. PEDAUQUE. La redocumentarisation du monde. Toulouse : Cépaduès, Janvier 2007.

Le Knowledge Management a aussi pour but de fournir les informations utiles, et seulement elles, au moment opportun sans que l'on ait besoin de lancer des recherches longues et fastidieuses, ainsi que de permettre de capitaliser les informations de manières organisées afin de les pérenniser.

Ainsi, le Knowledge Management met en jeu les connaissances des individus. Généralement, on attend de celui-ci la diffusion de l'excellence, la capacité à prendre de meilleures décisions, la réduction de la subjectivité, la réduction des cycles de décision, le développement de la capacité d'innovation, et le développement de la capacité d'apprentissage.

Cette gestion des connaissances consiste à collecter le savoir des personnes de l'organisation par des entretiens et à le rassembler dans des ouvrages de références et/ou dans des bases de données.

Il consiste également à mettre en forme et échanger ce savoir par le biais du système de la communauté pratique et aussi à diffuser ce savoir au sein de l'organisation, notamment par des moyens informatiques.

## **B/ La diffusion de l'information.**

Depuis plusieurs années, on est entrée dans l'ère de l'information, mais il est encore difficile de maîtriser toute cette masse d'information et de documents mis à disposition des individus.

Avec cette base de connaissances, la priorité est l'information à donner aux différents collaborateurs de l'entreprise. C'est à l'administrateur de définir les informations qui doivent être partagées. L'important sera de définir les domaines jugés stratégiques par l'entreprise afin de ne pas se perdre dans toute la masse d'information qu'une entreprise peut engranger.

Ainsi, il est utile de définir l'information à partager tant au niveau global qu'au niveau local de l'entreprise, sans perdre de vue que les principaux acteurs sont les correspondants client, et donc de choisir les informations susceptibles de les aider au mieux dans leurs recherches.

Ceci permettra de donner à ces correspondants client une certaine autonomie tout en gardant une forme d'homogénéité au niveau de l'entreprise et permettra une meilleure réactivité.

Il ne faut pas perdre de vue que l'information peut avoir une valeur importante pour eux.

De plus, il ne faut pas oublier que c'est le mode d'organisation et le contexte politique interne de l'entreprise qui façonne la diffusion de l'information.

Aussi, il faut faire prendre conscience aux correspondants client de la valeur de l'information mise en ligne au travers de cette base de connaissances.

L'administrateur doit déterminer les informations jugées pertinentes qui doivent être intégrées à la base et portées ainsi à la connaissance de toute l'entreprise (la base sera mise en ligne par intranet).

En effet, au sein d'une entreprise, ce n'est pas la masse d'information qui est importante mais sa circulation et sa pertinence.

De plus, les collaborateurs de niveau 2 ne sont pas les personnes les plus privilégiées pour l'utilisation de l'information située dans la base. En effet, ils ont accès à d'autres sources de données de l'entreprise.

Ceux qui ont le plus besoin de ces informations à valeur ajoutée se situent au niveau opérationnel, c'est-à-dire le département client.

Il faut donc concevoir le partage d'information et contrôler la circulation. En effet, il faut pouvoir faire circuler l'information entre les différentes unités d'accueil et permettre de décroiser leur organisation. En effet, il faut que n'importe quel unité d'accueil, et surtout celle de l'entreprise, puissent avoir accès aux informations d'une unité d'accueil différents afin de renseigner le client sur n'importe quelle question sans le faire repasser par l'attente téléphonique d'une autre unité.

Il faut faire comprendre aux différents acteurs l'intérêt de mutualiser l'information et l'intérêt du partage des connaissances.

De plus, il est important pour chaque collaborateur de se placer dans un endroit où l'information circule afin d'être épanoui professionnellement. Se positionner dans les circuits de l'information est devenu important au sein d'une entreprise.

Sans ces informations, il est difficile d'exister au sein de l'entreprise. Le partage des informations et des connaissances est primordial pour chacun d'entre nous. L'entraide est nécessaire pour répondre au mieux aux clients. Pour bien faire vivre l'entreprise, il faut ainsi, partager son savoir.

Aussi, pour adapter les comportements individualistes de chacun, il est nécessaire dans un premier temps d'adapter les comportements des employés. Il faut que tous soient informés pour pouvoir ensuite réagir et agir.

La numérisation des documents va permettre de diffuser toute cette information stockée et non diffusée aux collaborateurs.

En effet, tout ce qui a une forme numérique peut-être suivie et donc mesurée et quantifiée.

Grâce à la numérisation des documents, on pourra sans doute changer le comportement des correspondants client, qui ne cessent de rechercher leurs documents dans leurs classeurs.

De plus, il faut faire attention à la surcharge d'information. L'administrateur aura également pour mission de sélectionner les documents à numériser. En effet, tout n'est pas à numériser, il faudra se contenter des documents relatifs à chaque unité d'accueil, relatifs à la vie de l'entreprise.

## CONCLUSION :

Grâce à l'informatisation des textes et au développement d'outils pour les interroger, les entreprises sont tirées vers une diffusion de l'information au sein de leur groupe, et ceci sous différentes formes telles que les bases de connaissances qui permettent, on l'a vu, de numériser les documents nécessaires à la communication des données aux clients. Le principal souci des responsables de ces unités d'accueil était le facteur temps. Il faut toujours répondre plus vite aux clients, leur donner des réponses fiables et ceci en un minimum de temps.

Les reporting sont une source de savoir pour les responsables. Ils déterminent le nombre d'appels de la journée, le nombre d'appels pris en charge par un correspondant client et donne ainsi, le pourcentage d'efficacité de l'unité d'accueil concernée.

Ainsi, une base de connaissances est vite devenue primordiale pour le département client. Il est nécessaire de numériser les documents dans le but de gagner en efficacité.

Certes, la base de données permettrait d'optimiser le temps impartis par dossier, mais elle permettrait d'avoir sous les yeux tout un panel de documents, et ceci en un seul clic. Sur l'écran, plusieurs documents pourront être visible, ou on pourra ouvrir à la suite les documents nécessaires.

Or, dans les pratiques actuelles, les feuilles volantes des classeurs peuvent se perdre, s'arracher et donc le correspondant client pourraient ne plus avoir accès à l'information et au savoir.

Cette base de connaissances doit également changer les mœurs de chacun, leur faire comprendre l'utilité de la base de connaissances et les enjeux que celle-ci engendre, enjeux définis dès l'introduction.

Après la rédaction du cahier des charges dont j'avais la charge, la base de connaissances devait être réalisée par un prestataire de service, prestataire qui avait été contacté avant mon arrivée, et qui avait émis l'hypothèse de réaliser cette base sur le logiciel Akio.

Ainsi, la base de connaissances réalisée, il ne reste plus qu'à l'alimenter quotidiennement.

Le poste d'administrateur sera créé afin de pouvoir organiser les connaissances.

## **BIBLIOGRAPHIE :**

- Jacques CHAUMIER. *Document et numérisation : enjeux techniques, économiques, culturels et sociaux*. ADBS. La Ferté-Macé : 2006.
- Chris J., DATE. *Introduction aux bases de données*. International Thomson Publishing France. Paris : 1998.
- Roger T. PEDAUQUE. *La redocumentarisation du monde*. Cepaduès. Paris : 2007.
- Lucien X. POLASTRON. *La grande numérisation : y'a t-il une pensée après le papier ?*. Denoël. Mesnil-sur l'Éstrée : 2006.
- Jean-Yves PRAX. *Le Manuel du Knowledge Management : une approche de deuxième génération*. Dunod. Paris : 2003.

## **Webographie :**

- <http://www.akio-software.com>
- <http://www.commentcamarche.net/bdd/bddintro.php3>
- [http://fr.wikipedia.org/wiki/Base\\_de\\_données](http://fr.wikipedia.org/wiki/Base_de_données)
- <http://www.dicodunet.com/definitions/developpement/base-de-données.htm>
- <http://www-Isr.imag.fr/Les.Personnes/Herve.Martin/HTML/FenetrePrincipale.htm>



# ANNEXES

## La grille d'entretiens :

### 1) Identité

- quel est votre poste au sein du département client du groupe Vauban Humanis.
- pouvez-vous nous présenter votre parcours

### 2) Pratiques générales

- pouvez-vous me parler de votre poste ainsi que de votre unité d'accueil.

### 3) La base de connaissances.

- êtes-vous au courant du projet de création d'une base de connaissances au sein du département client?
- que pensez-vous de ce projet?
- que voulez-vous voir dans la base de connaissances concernant votre unité d'accueil.
- pouvez-vous me dire quels sont les avantages que vous retirerez de cette base de connaissances? pour vous? pour votre équipe? pour les clients?

## - Retranscription des entretiens et codage.

### Entretien de la responsable de l'unité d'accueil santé (UAS) :

-> *Alors tout d'abord Bonjour et merci de prendre de votre temps pour discuter avec moi.*

Et bien de rien, c'est avec plaisir.

-> *donc si vous le voulez bien, on va commencer l'entretien.*

C'est parti.

-> *pouvez-vous me dire quel est votre poste au sein du département client du groupe Vauban-Humanis?*

Oui, je suis la responsable de l'unité d'accueil santé à lille.

-> *combien de personnes travaillent sur l'unité d'accueil santé (UAS)?*

Je suis en charge de quinze correspondants client.

*-> et depuis combien de temps êtes-vous la responsable de cette unité d'accueil?*

Et bien en fait, avant la fusion du groupe Vauban avec le groupe Humanis, je travaillais déjà chez Vauban, dans le service prestation. Avec la création des unités d'accueil, il y a eu des entretiens internes pour postuler à ce poste, ce que j'ai fait et me voilà...

*-> et pourquoi avoir postulé?*

Pour le changement, une nouvelle motivation, entre autre.

*-> d'accord.*

*passons à l'unité d'accueil. Pouvez-vous me dire quel est votre rôle au sein de l'UAS?*

ouh la ... je fais plein de choses....(rire).

En gros, je participe à l'organisation de la production et de l'activité

*-> c'est-à-dire?*

c'est-à-dire que je participe à la détermination des objectifs, je propose et met en place des actions de progrès, et je participe également à des projets scientifiques.

Je participe aussi au suivi de la production en faisant des tableaux de bord, ce que tu me vois faire tous les matins...

*-> oui c'est vrai, vous me les avez fait voir.*

Je fais une analyse des résultats et je fais des plans d'action.

En plus de toute ça j'assure le suivi du contrôle qualité c'est-à-dire la double écoute, ce que tu as fait au début de ton stage. Là, moi je fais ça pour voir si les correspondants client respectent bien les consignes, la politesse avec les clients. Ils sont évalués par cette double écoute et c'est grâce à ça également qu'il peut y avoir des promotions internes.

*-> très bien, mais vous êtes chargée de bien d'autres choses, à ce que j'ai pu voir?*

Oh que oui... Je gère les Ressources Humaines et j'aide à développer les compétences en participant à la motivation des équipes, en identifiant les potentiels et les axes de progrès, ... c'est ce que je te disais tout à l'heure à propos des doubles écoute, ... et on valorise les compétences notamment avec des formations qui ont lieu régulièrement.

Aussi, je communique, j'explique et je fais partager les objectifs, les orientations prises, je relaye l'information ascendante et descendante, favorise les suggestions des collaborateurs et ceci grâce à des réunions que j'essaie de maintenir toute les semaines voire deux semaines, surtout en ce moment....

*-> c'est vrai qu'en ce moment vous êtes débordée.*

oui, entre les budgets, les entretiens de carrière, les recrutements ... maintenir les réunions devient difficile....(rire).

*-> d'accord. Alors maintenant qu'on a vu votre rôle au sein du département, pouvez vous me dire quel est le rôle de l'UAS? Sans me parler des correspondants client ou référents, puisque je vais les interroger aussi.*

Et bien, l'unité d'accueil santé assure un accueil client qui doit être de qualité avec un conseil et un accompagnement du client. Elle contribue également aux gains de productivité dans les différentes structures métier en qualité de prestataire de services interne.

En fait, les unités d'accueil que ce soit la santé, la retraite ou l'entreprise, vu que pour l'entreprise c'est encore différent, sont une façade du groupe Vauban-Humanis. En effet, c'est par les unités d'accueil que le client est en rapport avec le groupe. On est obligé de faire bonne impression tout de suite pour garder le client.

*-> oui c'est sûr que si le correspondant client est désagréable ça porte préjudice à l'entreprise.*

Oui, c'est sûr et c'est pour ça qu'on a mis en place le système des doubles écoute. Pour éviter ce genre de désagrément.

*-> que pouvez-vous me dire encore sur les Unités d'accueil?*

Et bien qu'on a 75% de l'activité qui est téléphonique et que les 25% restant sont assez diversifiés. A part le téléphone, les correspondants client peuvent traiter les mails entrants, les courriers, les activités déléguées par les services de gestion. Ils font des formations, participent à l'élaboration des scripts d'appels.

*-> très bien merci de m'avoir parler de vos différents rôles.*

*maintenant , passons à la base de connaissances en tant que telle.*

*Étiez-vous au courant du projet de création d'une base de connaissances?*

Oui, on a été mis au courant par Katherine, bien sur.

*-> et comment avez vous pris cette nouvelle? savez-vous à quoi elle va servir?*

Et bien on nous en a parlé mais tu peux me repréciser

*-> et bien le projet c'est une base de connaissances partagée au sein des différents métiers du groupe. C'est suite à une volonté d'uniformiser et d'unifier le groupe avec l'utilisation des mêmes outils, qu'est venu ce nouveau besoin.*

*On veut pouvoir orienter correctement le client dès le premier appel.*

Mais elle est destinée à tous?

*-> essentiellement aux nouveaux correspondants client. Mais elle servira à former continuellement les correspondants les plus anciens.*

*Elle sera mise sur l'intranet, pour une utilisation nationale.*

*Alors que pensez-vous de ce projet.*

Et bien ça à l'air intéressant. On pourra y mettre ce que l'on veut?

-> *dans la mesure du possible oui.*

*Que voulez-vous y voir? Définissez moi vos besoins.*

et bien pour ma part, j'aimerais pouvoir plusieurs choses.

Je veux que mes correspondants aient accès à une rubrique "règles de vie du plateau", qu'on redéfinisse les grandes missions des unités, des fiches de postes. Faudrait y mettre aussi, les numéros de poste des collaborateurs, les dernières info par rapport à la réglementation, la législation, les différentes formules que proposent le groupe, les certifications, les procédures, les prix des cotisations.

Heu ... Qu'est ce qu'on pourrait y mettre ... hum ... ah oui, je voudrais y voir les comptes rendu des réunions, les planning, les contrats et les garanties, et bien sur les supports de formation. On peut y mettre aussi les listes des agences du groupe avec leurs adresses et leurs numéros de téléphone ainsi que les horaires d'ouverture, heu, un calendrier avec les dates importantes comme pour les cartes de tiers payant par exemple, ....qu'y a t-il d'autre?

... heu ... ah, peut-être la liste des sécurités sociales, et aussi une rubrique actualité avec, tu sais, un flash d'actualité par rapport à la santé, ...heu... une rubrique "bon à savoir" avec les grands motifs d'appel et avec des liens qui renvoient aux supports de formation ...je t'en ai parlé de ça, des supports de formation?

-> *heu oui, oui, vous me l'avez dit*

*vous voyez encore autre chose?*

Nan, je pense que tout est là. De toute façon si je me souviens d'autre chose je viens te voir.

-> *ça marche.*

*Alors maintenant, pouvez-vous me dire quels sont les avantages que vous retirerez de cette base de connaissances?*

Et bien, je pense que grâce à cette base de connaissances, on pourra gagner en efficacité, en optimisant le temps de traitement des dossiers grâce à un accès rapide aux scripts, aux procédures, certifications et autres supports de formation.

Étant donné que 80% des contacts passent par le département "relations client", il est important d'avoir cette base de connaissances afin de répondre au mieux aux clients et gérer aux mieux le flux important d'appels. Cette base permettra de fidéliser le client par ce gain de temps.

-> *Ok. Merci beaucoup d'avoir passer du temps à répondre à mes questions.*

Y'a pas de problème, c'était vraiment avec beaucoup de plaisir. J'espère avoir répondu correctement à tes questions et que tu pourras mettre en place ce cahier des charges. Et surtout

si tu as encore des questions quant aux besoins de l'UAS, n'hésites pas, je suis disponible.

*-> Merci. C'est très gentil, et je n'hésiterai pas.*

*A bientôt.*

A bientôt.

**Pour éviter de me répéter au niveau des entretiens, j'ai fait le choix de retranscrire l'entretien passé avec la responsable de l'unité d'accueil et d'exposer les grandes idées de chaque personne interrogée par la suite.**

Après avoir interrogé la responsable, je me suis entretenue avec la référente de l'UAS. Cette personne a pour avantage d'être sur le terrain et donc j'ai pu ainsi avoir un aperçu plus large des besoins de l'UAS. Après m'avoir expliqué son rôle au sein de l'UAS (garantir le suivi des formations, conseil auprès des correspondants client, relayer l'information ascendante, participer au développement de la qualité du service et à la valorisation de l'activité tant en interne qu'en externe, assurer l'accueil téléphonique des clients, assurer la gestion des activités "diversifiées"), on s'est penché sur les besoins de l'UAS, ce qu'elle entendait pas base de connaissances et ce qu'elle voulait voir apparaître dedans. Pour l'ensemble, il s'agit des mêmes choses que la responsables, en insistant bien sur cet aspect de qualité et de rentabilité du temps imparti.

Quant aux deux correspondants client interrogés, ils m'ont dit également les mêmes choses, ce qui me prouve bien que les besoins sont réels et identiques entre les différentes personnes qu'elles soient responsables, référentes ou correspondants client.

Après avoir interrogé la responsable de l'unité d'accueil santé ainsi que sa référente, je me suis penchée sur l'unité d'accueil retraite (UAR).

Pour l'UAR, je me suis entretenue avec la responsable de l'unité d'accueil ainsi que la référente, en même temps.

**Entretien passé avec la responsable et la référente de l'UAR :**

-> *Bonjour. Comment allez-vous?*

Bonjour, ca va bien merci.

-> *Merci de prendre de votre temps pour me répondre.*

Mais de rien.

-> *alors si vous le voulez bien, on va commencé. Alors tout d'abord, pouvez-vous me parler de votre poste au sein du département client?*

**Responsable** : je suis la responsable de l'unité d'accueil retraite

**référente** : et moi je suis la référente.

-> *Vous êtes en charge de combien de personnes?*

**Responsable** : et bien moi j'ai la moitié de l'UAR, c'est-à-dire 8 correspondants.

Les 8 autres sont sous la responsabilité du deuxième responsable qui est en cours de recrutement. Donc en tout on a 16 correspondants client.

**Référente** : quant à moi, je m'occupe des nouveaux arrivants, je m'occupe de leur formation et de leur intégration au sein du groupe Vauban-Humanis. Et pour le moment j'assume le poste de la responsable, qui est en cours de recrutement comme elle vient de le dire.

-> *alors ensuite, pouvez-vous me présenter votre parcours?*

**Responsable** : alors moi, je suis arrivée sur ce poste en même temps que les autres responsables, c'est-à-dire à la création des unités d'accueil et de la plate forme téléphonique. Je fais également parti du comité d'entreprise et je suis syndicalisée.

Je répartie donc mon temps entre mon travail sur l'UAR, et celui que j'effectue auprès du syndicat et du CE.

**Référente** : et bien, alors moi j'ai commencé ici en Mars 2006 en tant que correspondant client et je suis passée référente en Septembre 2006. Avant de travailler pour le Vauban-Humanis, j'ai travaillé sur d'autres unité d'accueil téléphonique, donc je connais bien le métier.

***Pour éviter les répétitions, je ne transcrirai pas la partie sur la description des postes, étant donné que le métier est le même que ce soit pour l'UAR, l'UAS ou l'UAE.***

-> *Vous étiez au courant du projet de la création d'une base de connaissances au sein du département client?*

**Responsable** : moi oui, c'est un projet auquel j'ai participé avant la fusion. On a d'ailleurs créer une base de connaissances pour la section retraite

*-> Ah oui, je l'ai eu entre les mains, c'était pas mal, c'est dommage que vous ne soyez pas allée au bout de ce projet. C'était intéressant. donc...*

...oui donc en fait j'ai bossé la dessus, et je suis ravie qu'une nouvelle base de connaissances soit créée et qu'on puisse aller au bout cette fois ci.

Référente : moi aussi j'étais au courant, d'ailleurs, j'ai pas mal d'idées donc si tu as besoin de moi tu peux toujours venir me voir.

*-> de quoi avez-vous besoin dans cette base de connaissances, avez-vous besoin de voir quelque chose en particulier?*

Responsable : ce qui serait bien, c'est qu'on puisse y retrouver les supports de formation surtout, ce serait vraiment utile pour rappeler à certains les bases du métier, et pour les nouveaux, ça peut les aider à assimiler plus rapidement les procédures.

*-> Ah oui, la responsable de l'UAS m'a aussi parlé de ces supports de formation ... et pour les mêmes raisons que vous ...*

*Ensuite.*

Référente : ce serait bien d'y voir aussi les procédures de gestion, les scripts d'appel, même un glossaire ce serait pas mal.

Responsable : ah oui un glossaire. On peut y aussi leur faire un rappel sur les UA, avec le numéro de téléphone de chacune, les horaires d'ouverture, leurs missions.

On peut y mettre aussi les adresses des agences vauban-humanis, avec leur téléphone, la liste de caisses de retraite avec leurs adresses et leurs numéros de téléphone, les horaires d'ouverture.

*-> et pourquoi toutes ces listes? Ils ne les ont pas déjà?*

Responsable : si ils les ont mais sous forme papier, ça leur évitera de fouiller dans leur classeur et donc de perdre du temps.

référente : on peut mettre aussi, la liste des CICAS pour les changements, les nouveautés, les dates butoires pour la retraite.

*-> les CICAS?*

Référente : ah oui, les CICAS sont des centres d'information de la retraite complémentaire. Ils ont été mis en place par l'ARRCO en 1971. Y'en a environ 100 en France (1 par département et 5 à Paris)

*-> Ils servent à quoi?*

Référente : ils ont pour mission d'informer les personnes proches de l'âge de la retraite sur leurs droits à la retraite complémentaire ARRCO, AGIRC, IRCANTEC. Ils constituent aussi des dossiers d'évaluation et de liquidation de retraite complémentaire, ils informent et aident

les salariés à constituer des démarches d'intervention sociale et ils informent et aident les allocataires dans leurs démarches.

Vauban-Humanis comporte 5 CICAS. On a celui du Nord, de la Manche, de Corbeil-Essonnes, de Normandie, et celui d'Alençon.

Tiens ben d'ailleurs, ils sont en train de numériser tous leurs dossiers.

*-> ah c'est bien ça, c'est plus pratique.*

*vous voyez d'autres choses?*

Responsable : on peut mettre aussi un calendrier avec les grosses échéances de l'année comme pour les appels des cotisations, pour les campagnes extérieures, pour les nouveaux produits.

pourquoi mettre des fonds de pages avec des trames de courriers écrits, des envoies de brochures, pour que tout le monde ait les mêmes lettres.

Référente : ah oui c'est bien ça.

On peut y mettre aussi une rubrique "réunion" avec les réunions prévues mais seulement les gros événements, pour éviter de passer les appels au niveau 2 pour rien et donc de faire perdre du temps au client. Du coup, ils feront simplement des fiches Oscar qu'ils enverront au niveau 2.

*-> j'avais pensé faire également une bibliothèque où on pourrait y mettre des sites internet, des revues, des livres traitant des sujets de la retraite.*

*Ca vous intéresse?*

Responsable : oui c'est bien ça, par contre on te laisse faire. Ce serait bien pour les correspondants client de pouvoir se renseigner sur la retraite, de s'imprégner un peu mieux du sujet.

*-> ok ça marche. Vous voyez d'autres choses?*

Responsable : non

Référente : moi non plus.

*-> bon et bien maintenant, pouvez vous me dire ce que vous attendez de cette base de connaissances, ce qu'elle pourrait apporter à l'UAR?*

Responsable : les besoins sont gagner du temps, gagner en efficacité, en qualité et en fiabilité. Et en plus il faut fidéliser le client donc... ça va être bien utile au final.

A priori, la base de connaissances va permettre tout ça, en tout cas, c'est pour ça que nous on en a besoin...

Référente : ouai, je pense pareil, le fait d'avoir cette base de données avec tous nos documents papier numérisés, va permettre d'être plus rapide et plus efficace. On aura une meilleure



image auprès des clients. Là en ce moment, les appels qui arrivent sont énormes, on est en plein boom avec les déclarations fiscales. Du coup, on a pas mal d'appel, et on ne peut pas traiter tout le monde, et au final on se récupère des clients pas contents. Avec la base de connaissances, on s'attend pas à un miracle mais au moins à plus d'appels traités.

-> Ok...

*Je pense que j'ai recueilli tous vos besoins. D'ailleurs ce sont quasiment les mêmes que pour l'UAS.*

*Si j'ai d'autres questions je pourrai revenir vous voir?*

Référente : n'hésites pas, je suis toujours sur le plateau. Par contre Stéph n'est pas toujours là, donc vient plutôt me voir.

*-> d'accord, c'est gentil. Merci*

*Et puis Merci pour le temps passé à me répondre.*

Référente et Responsable : de rien, merci à toi de te soucier de nos besoins.

Tout se passe bien? T'as eu un bon accueil? Tes entretiens te permettent d'avancer un peu?

*-> oui tout se passe bien. J'ai eu un très bon accueil et de la part de tout le monde, tout est cool, vous êtes tous super sympa. Les entretiens se passent bien, j'ai déjà quelques ébauches pour la base de connaissances. D'ailleurs, il va falloir que je vois deux personnes du plateau. Ca vous dérange pas.*

Responsable : non, par contre interroges les le matin, plutôt, y'a moins d'appels.

*-> et est-ce que je peux m'entretenir avec un des nouveaux, il sera plus à même de me dire ce qu'il a réellement besoin.*

Responsable : je n'y vois pas d'inconvénient.

*-> Merci. Et merci pour tout .Passez une bonne journée.*

Responsable et Référente : toi aussi, bonne journée.

Une fois passée l'entretien avec la responsable et la référente de l'UAR, je m'attarde sur le nouveau correspondant client qui m'expose ces difficultés. En effet, pour un nouvel arrivant, le problème est l'organisation des connaissances sur le domaine retraite. Certes, pendant leur formation, on leur apprend à utiliser le logiciel, à répondre correctement aux clients, mais au niveau de l'efficacité et de la rapidité, c'est autre chose. En effet, ils perdent énormément de temps à retrouver les réponses ou alors à demander de l'aide à leurs collègues (ce que j'ai pu voir en faisant une observation sur le terrain, de leurs pratiques de travail).

C'est pourquoi, il est nécessaire de numériser au maximum les documents, de mettre en ligne les supports de formation

Dans l'ensemble, leurs besoins sont les mêmes que ceux des responsables, comme quoi, on peut se rendre compte qu'ils restent relativement proche de leurs équipes.

Après m'être entretenue avec les différentes personnes de l'UAS et de l'UAR, je m'intéresse désormais à l'unité d'accueil entreprise.

**- entretien avec le responsable de l'unité d'accueil entreprise :**

*-> Bonjour Laurent.*

Bonjour

*-> et bien encore merci de me donner de votre temps.*

Mais de rien, ça m'intéresse ce que tu fais.

*-> Vous étiez au courant de ma venue et de mon projet de stage?*

De ta venue, on m'a prévenu la semaine dernière et on m'a en même temps expliqué ce que tu allais faire. C'est très intéressant.

*-> oui et surtout très enrichissant pour moi.*

*Bon et bien si vous le voulez bien, on peut commencer l'entretien.*

Allons-y.

*-> alors, tout d'abord, pouvez-vous me parler de votre poste au sein du département client?*

Alors, je suis le responsable de l'unité d'accueil entreprise.

Comme tu as pu le constater, mon unité est la plus petite du plateau, j'ai seulement 5 personnes qui travaillent sur l'unité.

*-> oui j'ai remarqué. D'ailleurs, pourquoi ils ne sont que cinq?*

Parce que contrairement aux autres unités d'accueil, on ne traite pas du particulier, on ne s'intéresse qu'aux entreprises.

*-> c'est-à-dire qu'un particulier qui vous appelle vous le renvoie vers l'UAS ou l'UAR?*

Non, tout dépend du particulier. Dans l'ensemble, on les renvoie vers les autres unités d'accueil mais s'il s'agit d'un particulier qui appelle mais que c'est le patron qui a souscrit le contrat, c'est-à-dire qu'il passe par l'entreprise, du coup, on le prend en charge.

Mais majoritairement, ce sont les patrons qui nous appellent, c'est vraiment rare de recevoir des appels émanant des particuliers.

-> *d'accord, donc maintenant, vous pourriez me parler de votre parcours au sein de l'entreprise?*

Et bien je viens juste d'être embauché, je suis tout nouveau ici.

-> *Félicitation*

Merci. En fait je suis arrivé en septembre ici, le temps d'avoir les formations, j'ai commencé en octobre. Le poste venait d'être créé, donc on avait tout à faire. Mais on s'est appuyé sur ce qui avait été fait sur l'UAS et l'UAR.

Et tout fonctionne bien pour le moment.

-> *Avant d'intégrer le groupe Vauban-Humanis, vous faisiez quoi?*

Je travaillais dans la vente par correspondance. J'étais responsable d'équipe également donc je connais bien le métier, ce n'est pas nouveau pour moi.

D'ailleurs, je m'appuie sur mes compétences passées pour bien faire tourner l'UAE. Et vice-versa, j'apprends toujours en me trouvant ici, dans un nouveau poste.

Le seul problème c'est que j'en'ai pas le temps de faire du management, je suis toujours dans mes reporting, c'est frustrant, de ne pas avoir le temps de faire des réunions, des points avec mon équipe.

***Comme pour l'UAR, je ne parlerai pas du poste du responsable, étant donné que les fonctions sont les mêmes.***

-> *donc vous étiez au courant du projet de la base de connaissances?*

Oui, on m'en avait dit deux mots.

Je trouve ça bien de pouvoir uniformiser les réponses, surtout que nous sur l'UAE, on travaille beaucoup avec Epinal, donc comme ça les clients auront les mêmes informations, qu'ils appellent à Lille ou à Epinal.

-> *et savez-vous à quoi sert une base de connaissances?*

Oui, je crois savoir. Elle va servir à structurer les connaissances. Non?

-> *oui en gros. L'intérêt d'une base de connaissances c'est que l'information sera structurée et mise en forme grâce à l'indexation. On a une fiabilité de l'information. Et toujours ce problème de gain de temps.*

-> *Avez-vous des idées concernant cette base de connaissances?*

Et bien, en fait, ce qui manque au sein de l'UAE, c'est l'information. Le bandeau d'information que tu comptes mettre en place avec la base de connaissances est très important pour l'UAE, pour une diffusion correcte de l'information et en temps réel, pour renseigner au

mieux le client.

En effet, il faut anticiper la demande du client grâce à l'information qui circule correctement.

On a une fiabilité de l'information.

*-> sur les autres unités d'accueil, les responsables souhaitent voir des rubriques formation dans la base de connaissances, qu'en pensez-vous?*

Je suis tout à fait d'accord avec eux mais pour moi, il est nécessaire de mettre en place des immersions métier pour les formations, rien de tel que d'apprendre sur le terrain.

On peut également mettre en ligne les 30 derniers documents pour permettre aux absents (congés, maladie) de se tenir au courant des événements des dernières semaines.

On peut mettre en place un calendrier avec les dates des mises en demeure, de recouvrement, les relances amicales, les campagnes de contact, les DAS.

On peut aussi y mettre les contrats, les garanties, les formules, les prix des cotisations, les codes entreprise. Aussi, les scripts d'appel métier par métier.

*-> vous voyez autre chose? Les autres veulent une rubrique "équipe". Ca vous tente?*

Ah oui, c'est bien ça. Dans cette rubrique, on pourrait y mettre les chiffres clés avec le taux d'efficacité de la veille, le nombre d'appels par jour, pour permettre à l'équipe de voir comment ils travaillent.

On peut diffuser les informations flash par les services de gestion, des comptes rendus des réunions pour leur rappeler les points vus avec eux, les derniers planning et pourquoi pas une rubrique événements mensuels.

*-> Il y aura un bandeau interactif qui diffusera les informations nouvelles et importantes.*

*Donc pour vous les avantages que vous retirerez de cette base de connaissances sont?*

Un gain de temps grâce à des réponses seront mieux organisées, qui se retrouvent plus facilement.

*->Merci de m'avoir consacré un peu de votre temps.*

De rien, si tu as encore des questions, tu n'hésites pas.

*-> Ca marche, merci beaucoup. Bonne journée.*

Bonne journée.

Étant donné que sur l’UAE il n’y a que 5 personnes, je me suis contentée d’interroger que le responsable, tout en observant les pratiques de travail de chaque correspondant client.

## **THESAURUS :**

### **A**

Acte,  
adhérent,  
adhésion,  
assurance santé (frais médicaux),  
assuré social,  
délai d’attente, ayant-droit

### **B**

Bénéficiaire,  
bulletin d’adhésion

### **C**

Délai de carence,  
carte vitale,  
CCAM,  
contrat collectif,  
contrat individuel,  
conventionné,  
cotisation,  
couverture,  
CPAM

### **D**

Date d’échéance du contrat,  
date d’effet du contrat,  
date d’exigibilité de la cotisation,

décompte mutuelle,  
décompte sécurité sociale,  
délai de franchise,  
dépassement d'honoraires

## **E**

Échéance,  
entente préalable

## **F**

Feuille de soins,  
forfait journalier,  
frais d'accompagnement,  
frais réels

## **G**

Garantie, garanties complémentaires

## **I**

Indemnité journalière

## **L**

Lettre clef

## **M**

Maladie, mutuelle

## **N**

Noémie,  
NGAP,  
notification de refus,  
numéro d'immatriculation (SS)

## **O**

Ordonnance médicale

## **P**

PASS,

plafond de la sécurité sociale,

plafond mensuel de la sécurité sociale (PMSS),

prescription, prestation, prise d'effet, prise en charge

## **R**

Régime d'assurance maladie,

régime obligatoire,

remboursement de la SS,

résiliation, reste à charge

## **S**

Secteur 1,

secteur 2,

secteur 3,

SESAM,

subrogation,

délai de stage

## **T**

Tarif d'autorité,

tarif de convention,

tarif de responsabilité,

tarif interministériel des prestations sanitaires,

taux de remboursement,

ticket modérateur,

tiers-payant.

### Liste d'ouvrages consultables par les correspondants client pour la santé :

- ✓ CARR, Allen, SERRE Eric et PIET J.F. *La méthode simple pour en finir avec la cigarette.*  
204 pages  
Editeur : Pocket – Janvier 2004  
Collection : Pocket  
Langue : Français  
ISBN-10 : 2266143042  

➔ La solution qu'attendent tous ceux qui veulent arrêter de fumer. Elle est instantanée, aussi efficace avec les « grands » fumeurs qu'avec les « petits ». Elle ne provoque aucune angoisse par manque de cigarettes. Elle ne requiert aucune volonté particulière et n'a rien d'un traitement de choc.
  
- ✓ SEIGNALET, Jean et JOYEUX, Henri. *L'alimentation ou la troisième médecine.*  
600 pages  
Editeur : édition de l'œil – Janvier 2004  
Collection : Ecologie Humaine  
Langue : Français  
ISBN-10 : 2868398871
  
- ✓ DUPEYROUX, Jean-Jacques et PRETOT, xavier. *Droit de la sécurité sociale : édition 2005.*  
152 pages  
Editeur : Dalloz-Sirey  
Collection : Momentos  
Langue : Français.  
ISBN-10 : 2247060188
  
- ✓ CAMLONG, Xavier. *Mutualité et prévoyance complémentaire : réglementation en 150 fiches commentées.*  
344 pages  
Editeur : Dalloz-Sirey – Avril 2005  
Collection : Fondamentaux de l'Assurance  
Langue : Français



ISBN-10 : 224706101X

- schémas classés par ordre alphabétique se consultant comme un dictionnaire et donnent une parfaite vision des thèmes abordés.
- Un aide mémoire ou un outil de découverte fort utile.

- ✓ BELAMICH, Sabine. *Bien assurer les siens : santé, assurance vie, épargne et prévoyance, les règles du jeu.*

282 pages

Editeur : Chiron – Novembre 2005

Langue : Français

ISBN-10 : 2702710638

- ✓ Collectif. *Code de la Mutualité Institution de la Prévoyance.*

Editeur : Dalloz-Sirey – Septembre 2005

Collection : Codes Argus

Langue : Français

ISBN-10 : 2247046819

#### **Liste de sites internet pour la santé :**

- ✓ [http://www.info-presse.fr/revue/sante-revue\\_L2412.htm](http://www.info-presse.fr/revue/sante-revue_L2412.htm)
- ✓ <http://www.mutualite.fr>
  - santé et travail : la revue de la prévention des risques professionnels
  - publiée par la Mutualité Française est devenue une référence pour les acteurs de la prévention des risques professionnels
  - revue trimestrielle sur la prévention des risques professionnels et la promotion de la santé dans le monde du travail, publiée par la direction de l'information de la Mutualité Française.
  - Outil pour inciter les partenaires sociaux, les élus des comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail et les médecins du travail à s'investir davantage dans les préventions, un outil pour faciliter leur action.
- ✓ <http://www.rh-sante.com>
- ✓ <http://www.frm.org>
- ✓ <http://www.mutuelle-arcenciel.fr>

- ✓ <http://www.caducee.net>
- ✓ <http://www.legifrance.gouv.fr>
- ✓ <http://www.journal-officiel.gouv.fr>
- ✓ <http://www.admi.net>
- ✓ <http://www.vie-public.fr>
- ✓ <http://www.senat.fr/legcmp/tr25.html>
- ✓ <http://www.chr-rouen.fr>
- ✓ <http://fr.wikipedia.org>
- ✓ <http://www.cleiss.fr/docs/liens/index.html>
- ✓ <http://www.medecine-et-sante.com>
  - ➔ des réponses à vos questions, des informations et explications sur les sujets les plus délicats. Des conseils, de la prévention, des illustrations
  - ➔ ce site est dédié à votre santé
  - ➔ plusieurs rubriques : premiers soins - risques, vaccins, prévention – pédiatrie – en voyage – maladies explications – anatomie – lexique – liens santé – régime et nutrition – sexualité et représentation – tests et calculs – les 7 derniers articles.
- ✓ <http://www.sante.gouv.fr>
- ✓ <http://www.prevention.ch>
- ✓ <http://www.ma-complementaire-sante.com>
- ✓ <http://www.promedical.net>

### **Les ouvrages pour la retraite :**

- ✓ MASSOT-CAZAUX, Christane. *La retraite du salarié : mode d'emploi.*  
236 pages  
Editeur : Gereso – Janvier 2007  
Collection : L'essentiel pour agir  
Langue : Français  
ISBN-10 : 2915530173
- ✓ LEFEBVRE, Francis. *Salarié, de l'embauche à la retraite.*  
458 pages  
Editeur : Edition Française Lefebvre – Novembre 2006  
Collection : Vos droits, votre argent  
Langue : Française  
ISBN-10 : 2851156853

- ✓ MAREL D'ARLEUX, Isabelle et DUFOURCQ, Bertrand. *Le guide de la vie active.*  
521 pages  
Editeur : Marabout – Mai 2006  
Collection : Autre Format  
Langue : Française  
ISBN-10 : 2501046900
- ✓ ROCHEFORT, Robert ; LE DUIGAR, JC ; ARTUS, Patrick et MOUZIAUX, Alain.  
*Les retraites, quelle justice ?*  
116 pages  
Editeur : édition de l'atelier – Mars 2005  
Collection : Questions de vie  
Langue : Français  
ISBN-10 : 2708237969
- ✓ LELONG, Patrick. *Bien préparer sa retraite : toutes les solutions à mettre en place.*  
119 pages  
Editeur : Jacob-Duvernet – Novembre 2004  
Collection : guides France Info  
Langue : Français  
ISBN-10 : 2847240799
- ✓ SERIZAY, Bruno et PLATEL, Bruno. *La loi sur les retraites.*  
112 pages  
Editeur : Liaisons – Décembre 2004  
Collection : Liaisons Sociales  
Langue : Français  
ISBN-10 : 2878805852
- ✓ Conseil d'Orientation Retraite. *Retraites : les réformes en France et à l'étranger ; le droit à l'information : 2<sup>e</sup> rapport 2004.*  
527 pages  
Editeur : La Documentation Française – Aout 2004  
Langue : Française  
ISBN-10 : 2110055782
- ✓ DUPLAT, Claude-Annie. *Votre retraite : quand ? comment ? combien ?*  
244 pages  
Editeur : édition d'organisation

Collection : Eyrolles Pratique

Langue : Français

ISBN-10 : 2708135570

### **Les revues numériques :**

- ✓ <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/informations/presse/2002/cnav.shtml>.
- ✓ <http://www.ladocumentationfrancaise/dossiers/retraites/surplace.shtml>
  - ➔ aspects économiques du vieillissement – Retraite et Société – Janvier 2006 – n°47
  - ➔ débat public, l'exemple des retraites – Projet – Janvier 2005 – n°4, p.396-414
  - ➔ La réforme des retraites – Revue Française – Janvier 2004 – n°3, p.3-136
  - ➔ Retraites, pré-retraites et temps de la vie – Droit Social – Février 2002 – n°2, p.147-157
  - ➔ La retraite: assurance vieillesse, Arrco-Agirc, retraite supplémentaire – Liaisons Sociales – Décembre 2001 – numéro spécial, p.7-86.
  - ➔ Les retraites en France à l'horizon 2040 : un essai de prospective – Futuribles – octobre 2001 – n°268, p.5-28
  - ➔ Epargne et retraite – Revue d'économie politique – 2001 – n°hors-série, P.1-228.

### **Les sites internet :**

- ✓ <http://www.seniorplanet.fr/mag/retraite-anticipee-revue-de-detail.8197.html>
- ✓ [http://www.actu-promo.ladocumentationfrancaise.fr/rubrique.php3?id\\_rubrique=133](http://www.actu-promo.ladocumentationfrancaise.fr/rubrique.php3?id_rubrique=133)
- ✓ <http://interetsprives.grouperf.com/revue/0632/ms/>
  - ➔ site sur les intérêts privés. Il faut être abonné pour avoir accès aux revues numériques
  - ➔ ce site traite de différents sujets tels que l'épargne retraite, les prestations familiales, par exemple.
- ✓ <http://www.monde-diplomatique.fr/revues/retraiteetsociete>
  - ➔ revue retraite et société (n°48, Juin 2006, 3 numéros par an)
  - ➔ bilan de la dernière réforme des retraites, niveau des pensions, départs anticipés, etc, vu par la caisse nationale d'assurance vieillesse.
  - ➔ Avec des projections des dépenses d'ici à 2050, selon les hypothèses officielles.
- ✓ <http://www.ires-fr.org/files/publications/revues/r41/r42.pdf>



✓ <http://www.retraites.gouv.fr>

- ➔ site sur la retraite avec des rubriques sur : - questions/réponses
  - zoom sur comment calculer sa retraite, le départ à la retraite à 60 ans est-il remis en cause ?, les retraités actuels sont-ils concernés par la réforme ?
- ➔ articles de presse avec des rubriques sur les actualités (fonctionnaires, informer les français sur leur retraite, régularisation des périodes d'apprentissage antérieures au 1/07/1972)
- ➔ dossiers d'actualité : épargne retraite (un moyen sur de compléter sa retraite)
- ➔ le guide sur ma retraite, mode d'emploi : ma retraite selon mon statut ; ma retraite au cas par cas ; ma retraite, boîte à outil ; vos questions ; le guide à télécharger au format pdf.
- ➔ Salle de presse avec tous les communiqués, tous les discours, documents d'information.
- ➔ Un lexique.

✓ <http://www.codesi.net/laretraite>

✓ <http://www.retraite.cnaf.fr>

- ➔ la retraite solidaire
- ➔ site destiné pour les personnes avant 54 ans, pour préparer leur retraite dès 54 ans, prendre sa retraite, être à la retraite.
- ➔ Rubriques :
  - **débuter une carrière professionnelle** (dès leur premier emploi, ils mettent à jour leur relevé de carrière qui servira à calculer leur retraite le moment venu).
  - **travailler à l'étranger** (effectuer ou a effectuer une partie de sa carrière à l'étranger, ils les informent sur leurs droits en matière de retraite).
  - **Etre veuf ou veuve** (les guider dans les démarches à accomplir et les informer sur les prestations dont ils peuvent bénéficier).
  - **Informations plus seniors** (pour tout savoir sur la vie à la retraite). Dédié aux seniors, ce portail de la branche retraite a pour objectif de mettre à disposition une information de qualité sur l'ensemble des services qui peuvent faciliter la vie à la retraite.
  - **GIP Informations retraite** : service de référence de nos régimes de retraite.