

# L'automatisation des activités courrier accélère le service aux usagers pour cet organisme public.



« Grâce à la solution Xerox, la bonne information se trouve à la disposition de la bonne personne en quelques secondes. Résultat : le traitement de chaque cas prend beaucoup moins de temps. »

– Frans Slingerland  
Director Purchasing & Facilities  
UWV

## Contexte

L'UWV est l'organisme des assurances sociales néerlandais. Résultat de la fusion de plusieurs agences en 2002, il constitue l'unique source de revenus pour près de 2 millions de personnes au chômage ou en arrêt de travail pour maladie, maternité ou invalidité. L'organisme emploie quelque 16 000 personnes et entretient des relations étroites avec plus de 400 000 employeurs. L'une des principales missions de l'UWV est d'assurer rapidement et sans erreur le calcul et le versement des prestations sociales aux bénéficiaires.

## L'enjeu

Le traitement des lettres et des formulaires provenant des assurés constitue une étape essentielle dans la procédure d'allocation et de versement des prestations sociales. Comme on peut l'imaginer, l'UWV reçoit et traite au quotidien d'importants volumes de courriers : environ 22 000 plis, pour être précis. Le personnel du service courrier assurait manuellement le tri et l'acheminement de ces plis. Il fallait donc compter 2 à 3 jours avant que les demandes d'allocation n'arrivent sur le bureau des employés administratifs chargés de les étudier.

« Pour les personnes dont nous nous occupons, les prestations qu'ils reçoivent constituent souvent une part importante de leurs revenus », explique Frans Slingerland, Director Purchasing & Facilities, UWV.

« Les documents mettaient beaucoup trop de temps à arriver entre les mains des personnes qui traitent ces déclarations et autorisent le versement des prestations. Ce temps s'allongeait encore plus en cas d'erreurs d'acheminement, assez fréquentes. Il nous fallait vraiment améliorer la procédure. »

L'UWV recherche en permanence les moyens d'améliorer le service offert aux assurés ainsi que l'efficacité et la rentabilité de ses procédures. En 2006, l'organisme décida donc de s'intéresser de plus près aux services de courrier comme principal moyen d'accélérer le traitement des déclarations et d'améliorer le service aux assurés.

## La solution

L'UWV souhaitait mettre en place une solution capable d'automatiser la réception et l'acheminement des documents structurés et non structurés – des formulaires et des courriers, par exemple – à mesure de leur arrivée au service courrier. Autre exigence, la numérisation de tous les documents papier et leur conversion au format électronique de sorte à pouvoir disposer d'un système centralisé qui regrouperait tous les documents – structurés et non structurés, papier et électroniques – et permettrait de standardiser leur traitement.

Après évaluation de plusieurs solutions, l'UWV a fait appel à Xerox et a choisi le logiciel eFLOW pour ses fonctionnalités sophistiquées et son prix compétitif.

« Nous savions ce dont nous avions besoin ; nous avons donc comparé les solutions de plusieurs fournisseurs, fonction par fonction. La solution Xerox s'est avérée correspondre le mieux à nos exigences », indique Frans Slingerland.

Le fait que la solution Xerox® eFLOW peut traiter à la fois les courriers structurés et non structurés a été particulièrement décisif. Cela permettrait en effet à l'UWV de traiter aussi facilement les demandes de renseignements que les formulaires structurés.

# Acheminement automatique des documents.

## Service aux usagers plus rapide et plus efficace.

Frans Slingerland explique comment : « La recherche intelligente par mot-clé permet de traiter très aisément les documents non structurés. Par exemple, on peut dire au système que s'il trouve l'expression "changement d'adresse", il doit aussi rechercher les expressions "nouvelle adresse" ou "ancienne adresse". Une fois ces informations capturées, le logiciel les achemine automatiquement au système et à la personne adéquate et l'enregistrement de l'assuré peut être modifié en conséquence. C'est très efficace. »

Xerox a travaillé en étroite collaboration avec l'UWV pour configurer et déployer la solution eFLOW. Cette démarche a permis d'assurer le passage en douceur et sans trop de frais à la nouvelle solution, la présence d'un spécialiste en interne ne s'imposant pas. Outre l'assistance apportée pour la définition des algorithmes de recherche automatique intelligente et la mise en place des interfaces avec les systèmes de back-office de l'UWV, les experts Xerox ont fait des recommandations concernant la conception des modèles de document et des formulaires standard. Par ailleurs, Xerox assure le support permanent de la solution.

« L'assistance que nous a fournie Xerox pour mettre en place le système et le faire fonctionner a été vraiment précieuse et elle reste inestimable », souligne Frans Slingerland. « Même si le système "apprend" au fur et à mesure, et va donc continuer à s'améliorer, il était important de bien le configurer dès le départ pour voir rapidement les avantages de cette solution. »

### Les résultats

Grâce à la mise en place du système Xerox® eFLOW, l'UWV a réussi à raccourcir de plusieurs jours les délais de traitement des déclarations et peut donc verser plus rapidement leurs allocations aux bénéficiaires qui y ont droit.

« Pour nous, l'amélioration de ce délai-là représentait une priorité absolue », résume Frans Slingerland. « Grâce à la solution Xerox, la bonne information se trouve à la disposition de la bonne personne en quelques secondes. Résultat : le traitement de chaque dossier prend beaucoup moins de temps. »

Avant l'installation du système Xerox® eFLOW, l'acheminement de la correspondance faisait l'objet d'erreurs humaines fréquentes. eFLOW identifie automatiquement le type général du document en cours de traitement et choisit la technologie de reconnaissance la mieux adaptée – en fonction de règles, de mots-clés, d'algorithmes d'apprentissage et d'intelligence artificielle prédéfinis – pour déterminer l'action que nécessite le document et par conséquent, vers quelle destination il doit être acheminé. La précision du logiciel eFLOW garantit la livraison du document à la bonne personne, à chaque fois.

En aidant l'UWV à standardiser les formulaires et les communications requis à différentes étapes de la procédure d'allocation de prestations sociales, Xerox a harmonisé et uniformisé les communications d'UWV à l'attention de ses assurés et a considérablement réduit le nombre d'erreurs. « Les formulaires pré-imprimés bénéficient d'un taux de reconnaissance plus élevé et nous avons essayé de les rendre les plus conviviaux possible », explique Frans Slingerland.

Globalement, avec le niveau d'automatisation et d'efficacité atteint, l'UWV a pu réduire ses effectifs au service courrier d'une quarantaine de personnes et améliorer le service fourni aux assurés.

### L'avenir

Le système Xerox® eFLOW enregistre toutes les données extraites, ainsi que les images numérisées, dans un référentiel unique. Ces données sont ainsi aisément accessibles à toute l'entreprise et peuvent être récupérées en un clin d'oeil. Cette fonctionnalité permet actuellement à une centaine d'agences de l'UWV, dans diverses régions des Pays-Bas, de se familiariser avec le système avant de l'adopter entièrement très prochainement.

L'UWV prévoit de numériser ses archives de documents papier dans le système eFLOW de manière à disposer d'un historique complet des correspondances et déclarations de tous ses assurés. Il espère également étendre la solution eFLOW à d'autres processus métiers. Le système pourrait en effet être utilisé pour améliorer le processus de traitement des factures entrantes qui seraient numérisées, converties dans un format électronique, standardisées et acheminées automatiquement, comme le courrier.

**A propos des Services de Xerox.** Xerox est l'un des leaders mondiaux en matière de processus métier, de technologie de l'information et de services de gestion documentaire. Alliant l'expertise et des capacités opérationnelles au niveau mondial, nous vous permettons de réduire vos coûts, de rationaliser vos processus opérationnels, d'améliorer vos résultats afin de concentrer vos efforts sur ce que vous faites de mieux : votre cœur de métier.

**Pour plus d'informations sur ce que nous pouvons apporter aux organismes d'administration centrale, rendez-vous sur le site [www.xerox.fr/services](http://www.xerox.fr/services).**

### Résumé

#### L'enjeu

- Améliorer le traitement des prestations en accélérant le traitement des courriers structurés et non structurés des assurés.
- Améliorer la satisfaction des assurés par rapport au service reçu.
- Réduire les erreurs d'acheminement du courrier.
- Réduire les coûts de traitement du courrier.

#### La solution

- Mise en oeuvre de Xerox® eFLOW, un logiciel doté de fonctions de reconnaissance de document, de recherche par mot-clé et de fonctions d'apprentissage.
- Services de conseil Xerox pour la définition des algorithmes de recherche intelligente et la personnalisation du logiciel.
- Recommandations de Xerox pour la conception de modèles de document et de formulaires standardisés.

#### Les résultats

- Délais de traitement des déclarations réduits de plusieurs jours.
- Réduction importante des erreurs d'acheminement.
- Réduction des coûts grâce à l'élimination des inefficacités du service courrier.
- Amélioration de la communication avec les assurés grâce à la standardisation.

