

COLLOQUE - EVENEMENT

**ASSURANCE SANTE, RELATION
CLIENT ET PLATEFORMES
TELEPHONIQUES :**

**Quels services
de nouvelle
génération ?**

**Jeudi 8 décembre 2011
PARIS**

Un colloque organisé par l'EN3S en partenariat avec :



ASSURANCE SANTE, RELATION CLIENT ET PLATEFORMES TELEPHONIQUES : QUELS SERVICES DE NOUVELLE GENERATION ?

Contexte

Depuis une dizaine d'années les assurances sociales du domaine de la santé, qu'elles soient obligatoires ou complémentaires, portent une attention soutenue sur la gestion de la relation clients (GRC).

Importée du monde anglo-saxon (Customer Relationship Management), l'application au secteur de la Protection sociale a engendré une quadruple (r)évolution :

Culturelle

Considérer l'assuré comme un client n'allait pas de soi, au-delà de la question sémantique qui semble avoir été aujourd'hui clairement dépassée. L'enjeu était bien de changer d'état d'esprit par rapport au « client » et in fine de redéfinir une culture interne nouvelle.

Pour les assurances obligatoires, notamment le réseau de l'Assurance maladie du Régime général, les conventions d'objectifs et de gestion de 2^{ème} génération et suivantes (à partir de l'année 2000) ont été un puissant levier de mise en mouvement de la dynamique.

Organisationnelle

Ancrer la GRC dans les assurances a nécessité une réingénierie des organisations, souvent scindées à cette occasion en « back » et « front » office, ces dernières représentant les activités intégrant une « interface », une relation, un contact avec les clients.

Mais au-delà, la GRC a renouvelé les débats sur au moins deux thèmes :

- la spécialisation ou la polyvalence des personnels en charge de la GRC,
- la multiplication des différents canaux de la relation (accueil physique, téléphone, courriel etc) et ses effets : génère t-elle un déport du nombre de contacts d'un canal à l'autre ou une augmentation globale du nombre de contacts ?

Technologique

La réflexion sur la GRC s'est naturellement accompagnée d'un mouvement plus général sur la

question des services clients, la technologie, et notamment les générations d'internet, venant à l'appui de services nouveaux en ligne, permettant à la fois une maîtrise des coûts de gestion interne, et une amélioration des services rendus.

Tous les opérateurs se sont équipés de logiciels ou progiciels facilitant la GRC, de la traçabilité des contacts, au suivi du traitement des dossiers etc. C'est aussi la période où la téléphonie devient une question informatique ...

Humaine

La GRC a clairement posé la question de l'émergence – ou non – d'un métier nouveau, celui de téléconseiller.

Les conséquences de ce questionnement n'ont pas immédiatement impacté les politiques de ressources humaines qui se sont adaptées au fil de l'eau.

Aujourd'hui, il semble qu'une attention particulière soit portée sur la question RH issue de la problématique de la GRC : formation des téléconseillers, parcours professionnels, mais également santé au travail avec un sort réservé aux risques psychosociaux du métier.

Ainsi, quel que soit l'opérateur, la GRC s'est déployée, souvent sous des formes organisationnelles assez variées, la plateforme téléphonique illustrant bien la dynamique, et quelque part la symbolisant.

Après cette dizaine d'années d'expérience, il est opportun à la fois de tirer des enseignements des modalités de déploiement de la GRC, mais également de dessiner les contours et scénarii de son évolution future.

Après avoir replacé la thématique dans des tendances sociétales « lourdes », et présenté la diversité des réponses organisationnelles retenues pour traduire la mise en œuvre effective de la GRC, le colloque a pour objectif :

- d'interroger les performances des plateformes téléphoniques et leurs capacités à avoir répondu aux défis de la GRC dans les domaines de la qualité de service mais également de la gestion du risque
- de mettre en évidence les difficultés induites par ce mode organisationnel à la fois pour le client final mais également pour l'organisation interne
- de dessiner et mettre en débat les futurs possibles de ces plateformes en examinant à la fois les expérimentations en cours mais également en se projetant à plus long terme.

Les partenaires organisateurs font le vœu que tous, managers des opérateurs gestionnaires, universitaires-chercheurs notamment, trouvent dans ces travaux une source de renouvellement de leur vision de la relation client et peut-être une source d'inspiration dans leurs métiers respectifs.



Programme



9H00 *Accueil des participants*

9h30 **Ouverture**

Claude Bigot, Directeur de l'EN3S
Bruno Caron, Président de MFP Services
François Toujas, Directeur de MFP Services

9h45 **Services de masse et relation client : deux faces de la société de services contemporaine**

La société de services : origine, tendances et défis

Jean-Marc Weller, chargé de recherche au CNRS, chercheur au Laboratoire Techniques Territoires Sociétés, Ecole Nationale des Ponts et Chaussées

La GRC dans le domaine de la santé : enjeux et réponses organisationnelles

Marie-Hélène Cabé, Sociologue, Présidente de l'Association des Professionnels en Sociologie de l'Entreprise (APSE)

10h45 **Plateformes téléphoniques et performance de la relation de service** *Les plateformes sont-elles performantes dans la relation client ?*

Animation des débats :

Pierre Ramon-Baldié, Directeur de la recherche et du développement, EN3S

Perception des « clients » et performance de la relation client : résultats de la recherche-action et réflexions sur les outils de mesure

Marie-Hélène Cabé, Sociologue, Présidente de l'Association des Professionnels en Sociologie de l'Entreprise (APSE)

Claire Gaimard, Responsable d'un centre de paiement, CPAM de Reims

Arnaud Lanchon-Dumontier, Attaché de direction, CAF d'Evreux

Coralie Pétignier, Attachée de direction, CARSAT du Centre

Haifa Damdoum*, Administrateur en chef, CNSS de Tunisie

Relation client, qualité de service et gestion du risque : enjeux, résultats et perspectives

Olivier de Cadeville, Directeur délégué de la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés (CNAMTS)

Etienne Caniard*, Président de la Fédération Nationale de la Mutualité Française (FNMF)

François Godineau, Chef de service, adjoint au directeur, Direction de la Sécurité Sociale (DSS)

Questions/réponses avec l'animateur et la salle

11h45

Plateformes téléphoniques et performance organisationnelle

Existe-t-il des déterminants organisationnels et gestionnaires efficaces dans le modèle productif de la plateforme ?

Animation des débats :

Marie-Hélène Cabé

Les tendances dégagées de la recherche-action En3s pour MFP Services

Claire Gaimard, Arnaud Lanchon-Dumontier, Coralie Pétignier, Haifa Damdoum*

Principaux thèmes abordés :

- Eléments dégagés des réponses organisationnelles observées chez quatre opérateurs
- La régulation de la performance : entre régulation normée et auto-régulation professionnelle assumée
- Les éléments identitaires issus du modèle d'organisation

Table ronde : le point de vue des opérateurs observés

Pierre Rousseau, Directeur de la CPAM de Paris

Anne Georgieff, Directrice de Ligne Claire

Michel Bedin, Directeur adjoint assurance maladie, MFP Services

Azzedine Darouich, Directeur relation clients, MFP Services

Anne Delorme, Directrice des Opérations de SantéClair

Questions/réponses avec l'animateur et la salle

14h30

La relation client à l'horizon 2020 : quels impacts prospectifs sur les plateformes téléphoniques ?

Animation des débats :

Marie-Hélène Cabé

Les transformations des plateformes téléphoniques : entre consolidation et poursuite des expérimentations

Aurélie Combas-Richard, Directeur adjoint de la CPAM de Paris

Anne Georgieff, Directrice de Ligne Claire

Michel Bedin, Directeur adjoint assurance maladie, MFP Services

Azzedine Darouich, Directeur relation clients, MFP Services

Anne Delorme, Directrice des Opérations de SantéClair

Les interactions des services au croisement des usagers et des nouveaux outils

Eddie Soulier, enseignant-chercheur à l'Université de Technologie de Troyes

Questions/réponses avec la salle

15h45

Communication, modes de contacts et temporalité dans les relations : les défis proposés demain

André-Yves Portnoff, Directeur de l'Observatoire de la Révolution de l'intelligence, groupe Futuribles International

16h15

Discours de clôture

16h30

Fin du colloque

ASSURANCE SANTE, RELATION CLIENT ET PLATEFORMES TELEPHONIQUES : QUELS SERVICES DE NOUVELLE GENERATION ?

Modalités pratiques

- Date : Jeudi 8 décembre 2011
- Horaires : 9h30 - 16h30
(Café d'accueil de 9h00 à 9h30)
- Prix : 35 euros
(Participation aux frais incluant le déjeuner)
- Contact : Corinne SCIACCHITANO
Assistante de direction
04 77 81 18 30
csciacchitano@en3s.fr

Lieu de la manifestation

MFP Services - Siège social

62 rue Jeanne d'Arc
75 640 Paris (13^{ème} Arrondissement)



Accès

En métro

Ligne n°6 arrêt « Nationale »
Ligne n°14 arrêt « Olympiades »

En bus

Bus RATP n°27 arrêt « Clisson »

En voiture

Arrivée par le Nord ou l'Est de Paris :

Périphérique intérieur, sortie « Porte de Bercy - direction Paris-Centre » puis sortie « Quai de Bercy ». Suivre ensuite le boulevard Vincent Auriol puis la rue Jeanne d'Arc.

Arrivée par le Sud ou l'Ouest de Paris :

Périphérique extérieur, sortie « Porte d'Italie ». Continuer sur l'avenue d'Italie puis le boulevard Vincent Auriol et la rue Jeanne d'Arc.