

# Success Story

## Secteur Public

Automobile Club Association



### Solutions installées

Therefore SDK

### Date d'installation

2014

### Contact Client

Florian Congr   
Responsable informatique

### Contact Canon

Philippe Lemoine  
Ingénieur Commercial  
Franck Roubenne  
Solution Consultant

**Therefore**  
PEOPLE PROCESS INFORMATION

L'Automobile Club Association, crée en 1900, est une association apolitique française qui regroupe, représente et défend les intérêts des automobilistes. Elle intervient sur tous les sujets touchant à la mobilité et à la sécurité routière, que ce soit au niveau local, national ou international. Au quotidien, l'association offre une assistance juridique pour tout litige (achat-vente, accidents matériels et corporels, infractions), une assistance routière pour le dépannage et la garantie fin de trajet mais aussi la gratuité du stage de récupération de points. Aujourd'hui, l'association compte près de 770 000 membres à travers la France.

### Contexte de l'affaire

L'association l'Automobile Club possède 9 bureaux à travers la France dépendants d'un siège administratif situé à Strasbourg. Dans le cadre du projet de déménagement du siège, le volume d'archives papier et la difficulté de traitement des dossiers clients a mené naturellement l'association vers une démarche de dématérialisation. Florian CONGR , responsable informatique de l'association, souhaitait mettre en place une solution évolutive et permettant de s'intégrer au système d'information déjà en place. Le choix s'est porté sur la solution de gestion documentaire proposé par Canon pour équiper dans un premier temps le service assurance.

### Enjeux Client

- Améliorer le niveau de service proposé aux clients
- Augmenter la réactivité face aux demandes de devis clients
- Réduire les pertes de temps de recherche documentaire
- Permettre un accès rapide et confortable aux pièces du dossier clients
- Réduire l'espace dédié aux archives papier
- Prévenir les risques de perte et de dégradation des documents

### Avant la mise en place de la solution

Le client réalisait une demande de devis pour l'assurance de son véhicule par email, par fax ou par téléphone.

Un courtier collectait toutes les informations nécessaires (carte grise, historique de bonus/malus...) et les imprimait pour créer un dossier client. Le dossier complet était ensuite transmis par email aux assurances partenaires afin qu'elles puissent établir leur proposition de devis.

Après chaque réception d'une nouvelle offre commerciale au format pdf, le courtier transmettait le devis au client et récupérait le dossier concerné pour y ranger l'offre imprimée.

Lorsqu'un client appelait pour s'informer du statut de sa demande, il devait systématiquement attendre pendant que le courtier recherchait le dossier papier. Le classement et la recherche des informations faisaient perdre beaucoup de temps aux courtiers limitant ainsi la quantité de dossiers pouvant être traités.

**Canon**

## Bénéfices :

- Hausse de 75% du nombre de contrats traités
- Augmentation de 30% la productivité du service assurance
- Suppression du volume de pages imprimées pour archive (60 000 pages par an)
- Meilleure visibilité de l'avancement des dossiers
- Forte amélioration du niveau de service client
- Création d'outils de suivi de la satisfaction client
- Création d'un service devis en ligne

## La gestion dématérialisée des demandes de devis clients

Les dossiers clients sont maintenant tous numérisés ce qui facilite l'accès à l'information. Les courtiers ont, depuis leur poste de travail, une visibilité totale sur tous les dossiers en cours et archivés. Avec ses fonctions de classement et d'indexation personnalisés selon les recommandations des utilisateurs, la solution Canon joue le rôle d'une armoire électronique.

*« Therefore, nous a permis de construire une gestion électronique documentaire qui nous ressemble et s'adapte à nos besoins. »*

**Florian CONGRE,**  
Responsable informatique

L'adaptation au nouveau système de gestion documentaire s'est faite rapidement grâce au kit de développement Therefore qui a permis au service informatique de l'automobile club de connecter la solution Canon aux logiciels déjà utilisés quotidiennement. L'autre nouveauté apportée par l'implémentation de la solution Canon a été la mise en place d'un service de devis en ligne.

Ce nouveau canal de réception des demandes client a fait augmenter considérablement l'activité des courtiers en automatisant complètement le processus de collecte des informations. Therefore leur permet désormais de traiter les demandes client facilement et rapidement.

## Évolution du projet

Florian CONGRE souhaite maintenant étendre l'implémentation de Therefore au service comptabilité pour s'assurer du respect des processus de l'association et intégrer les données au progiciel comptable SAGE. Enfin, les 25000 dossiers de stagiaires en récupération de point traités par an par le département formation vont également être dématérialisés à l'aide de la solution Canon.

*«La solution Canon a permis de traiter en une année la quantité de devis habituellement reçus en 2 années et demi »*

Florian CONGRE, Responsable informatique