

RECOMMANDATION 27 EFFICACITE DE LA COMMUNICATION ENTRE COURTIERS ET COMPAGNIES.
--

A notre époque, une bonne communication est une condition indispensable pour la réussite dans le monde des affaires. Un des problèmes à résoudre est que nous disposons d'énormément de moyens de communication très facile à utiliser: il ne faut pas les utiliser à tort et à travers.

Une communication est efficace lorsque:

1. elle a le bon contenu;
2. elle vise le bon groupe de personnes et contient la référence correcte du dossier (n° de police, n° de sinistre);
3. elle se fait par le bon media;
4. elle est opportune et se fait au bon moment.

1. Contenu

Le message envoyé doit être facile à traiter par le destinataire si on veut réunir le maximum de chances qu'il soit correctement traité.

Un tel message doit reprendre:

⇒ toutes les informations utiles;

⇒ rien que les informations utiles;

⇒ les informations sous la forme (ordre, emplacement, codification, etc...) qui correspond à ce que le destinataire aura le plus facile à traiter.

Il est important qu'un message ait un contenu bien déterminé. Il ne faut pas mélanger dans un seul document une déclaration de sinistre et une demande d'avenant à un contrat: ces deux opérations seront traitées selon des procédures tout-à-fait distinctes. Cela ne doit pas empêcher de regrouper différents documents dans un même envoi afin de réduire les frais de port, mais le destinataire doit pouvoir faire suivre la procédure correcte à chaque message, dès réception. Ceci afin de réduire les délais de traitement et les risques de perte.

S'il existe un canevas-type pour un message (formulaire, message électronique structuré, etc...) il est toujours préférable d'utiliser ce canevas: l'émetteur donnera plus facilement l'information utile, et le destinataire recevra celle-ci sous une forme connue et plus aisée à traiter. Si des informations complémentaires doivent être données, il faut distinguer deux cas:

Si des informations complémentaires doivent être fournies il faut veiller à ce que celles-ci constituent un ensemble avec l'information de base de façon à ce que ces informations soient traitées simultanément.

Si le contenu du message est essentiellement technique, il est préférable d'éviter les commentaires superflus ("avec nos meilleures salutations") ou redondant (explication littérale d'une information codée par ailleurs).

2. L'adressage

L'organisation interne est fort variable d'une entreprise à l'autre: certaines sont structurées en fonction des sujets traités (vie, auto, incendie, contrats, sinistres), d'autres en fonction de la clientèle (particuliers / entreprises), ou encore en fonction de critères régionaux. De plus, ces organisations changent avec le temps.

L'expéditeur doit prendre en compte deux éléments qui sont essentiels pour le bon dispatching chez le destinataire:

⇒ Le sujet traité, en se référant aux codes et libellés TELEBIB2:

1. du classement en branches (1 Vie, 5 Auto,...) et éventuellement sous-branches,

2. du sujet (A. général/police, B. comptabilité, C. sinistres,.....)

En outre, on pourra utilement reprendre le type de clientèle visée (particuliers/entreprises) et la province concernée.

⇒ Les références du destinataire dès qu'elles sont connues.

L'inscription d'un n° de police, n° de sinistre permet de faire immédiatement le lien avec une police ou un dossier sinistre.

Ainsi on réduit le processus de traitement interne du message vers le destinataire et en augmente son utilité.

Les seuls cas où on peut reprendre en outre et utilement le nom d'une personne en destinataire, c'est lorsque le message répond ou fait suite immédiatement à une communication venant du destinataire, ou que le sujet traité fait l'objet d'une gestion tout-à-fait personnalisée (gestion d'un sinistre par exemple).

3. Media utilisé

Afin d'éviter les doubles emplois, il est important de choisir immédiatement le bon moyen de communication. Il est inutile de téléphoner quand on sait qu'on va devoir confirmer par écrit. Inversement, pourquoi écrire alors qu'on sait qu'on va devoir dialoguer avec une personne (questions sur un sujet vague ou mal connu).

Bien entendu, il existe des cas plus nuancés. Ainsi, il peut être efficace de téléphoner à une compagnie suite à la survenance d'un sinistre, et ceci pour avoir immédiatement la désignation d'un expert; on en profitera pour demander une référence à indiquer sur la déclaration écrite de sinistre afin que celle-ci arrive au bon endroit avec un minimum de traitements.

Par contre, pourquoi essayer à de nombreuses reprises de contacter un correspondant par téléphone alors qu'on peut rapidement lui envoyer un petit message par poste, fax ou messagerie électronique? Le tableau ci-après propose un résumé des différents critères qui permettent de choisir entre les médias les plus répandus, ceci au début de 1999.

moyen de transmission ⇒ critère ↓	Courrier habituel		Courrier recom-mandé	BDE	FAX	A S S U	R N E T	Internet E-mail	Télé- phone
						Messages Structurés	Messages libres		
Accusé de réception	N	O	O	N	N	O	voir Tableau 1	voir Tableau 1	N
Date et heure certaine	N	O	O	N	+/-	O	O	O	N
Images possibles	O	O	O	O	O	N	O	O	N
Adressage automatique	N	N	N	+/-	+/-	O	O	+/-	+/-
Traitement automatique	N	N	N	N	N	O	N	N	N
Vitesse du moyen de transmission	lent	lent	lent	moins lent	lent à rapide	rapide	rapide	rapide	très rapide
Processus de traitement interne	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-	rapide	+/-	+/-	n/a
Dialogue possible	N	N	N	N	N	N	N	N	O
Diffusion	O	O	O	N	O	N	N	N	O
Sécurité (voir Tableau 1.)									n/a

+/- : parfois rapide mais parfois lent

Tableau 1. : Sécurité (transmission garantie des messages)

	ASSURNET E-Mail	ASSURNET E-Mail	INTERNET E-Mail
	A l'intérieur du réseau Assurnet	A l'extérieur du réseau Assurnet	
Possibilité d'accusé de réception	O (selon une recommandation de la CMP) voir **	N	+/-
Possibilité d'accusé de lecture des messages	N	N	+/-
Enregistrement des messages	O (réduit)	N	N
Cryptage	O	N	+/-

+/- :

Dépend des possibilités du logiciel local de courrier (exemple MS Outlook).

L'expéditeur doit le demander.

Dépend du moteur d'adressage (provider) du destinataire.

* : pour les messages libres Assurnet, avant l'année 2000

** :

L'accusé de réception est géré par l'expéditeur.

Nonobstant le fait que c'est l'expéditeur d'un message qui demande l'accusé de réception, c'est le 'server' du destinataire qui envoie l'accusé de réception.

Au niveau du 'server' du destinataire, il peut être décidé d'honorer ou non la demande d'accusé de réception.

La CMP peut recommander aux compagnies du réseau Assurnet de répondre systématiquement de façon positive à une demande d'accusé de réception.

Remarques :

- (1) Si un dialogue direct s'avère nécessaire, un tel sujet ne peut être traité que par téléphone.
- (2) Si le message peut être transmis sous une forme structurée, on utilisera de préférence **le Réseau Assurnet sous forme structurée**.
- (3) Si le message ne peut pas (ou pas entièrement) être transmis sous une forme structurée à cause de commentaires ou d'illustrations qui doivent l'accompagner, on utilisera de préférence le réseau **Assurnet-Mail**.
Comme second choix, on peut utiliser le FAX (éventuellement le réseau Internet).
- (4) Si un accusé de réception est nécessaire et si on ne peut utiliser ni Assurnet sous forme structurée ni le réseau Assurnet (messages libres), ni Internet-Mail, **l'envoi recommandé** reste l'unique possibilité.²
Si l'accusé de réception revêt une moindre importance, on utilisera le FAX comme second choix.
- (5) Si l'on doit envoyer du courrier et que le courtier est affilié au réseau BDE, l'utilisation de BDE est particulièrement recommandée.

Eclaircissement des critères

Réception correcte:

L'expéditeur peut avoir la certitude que le destinataire a bien reçu son envoi; il pourra, le cas échéant, en apporter la preuve à un tiers en cas de litige.

Par courrier recommandé, l'accusé de réception est manuscrit.

Via un message structuré Assurnet/2, il apparaît à l'écran.

Via un message libre Assurnet/2, l'expéditeur peut le demander lors de l'envoi.

Date certaine:

La transmission du message s'accompagne de l'indication de la date et de l'heure de transmission. A noter que dans le cas du fax, cette indication n'a lieu que si la transmission s'est bien déroulée dans le chef du destinataire d'une part, et si l'émetteur a un appareil permettant de tenir un "journal des transmissions" d'autre part.

Processus de traitement interne : la chance que le message puisse directement arriver auprès du destinataire.

Notons qu'en général le fax sera imprimé chez le destinataire et que, dans le cas de grandes entreprises, son cheminement jusqu'au destinataire final prendra encore un certain temps (quelques heures ouvrables).

Dans le cas de l'utilisation du réseau Assurnet ou Internet, si le destinataire est équipé d'un poste électronique, les messages parviennent directement au destinataire final.

Le téléphone est bien sûr le moyen le plus rapide, pour autant que le correspondant soit disponible et à son poste de travail.

Images:

A ce jour, les images peuvent être envoyés par la poste, le fax, Assurnet/2 en message libre et Internet E-Mail.

C'est un avantage lorsqu'il s'agit de transmettre des copies de croquis, plans, manuscrits, etc.

Via Assurnet/2 - messages libres et des messages E-Mail, il est possible d'attacher des images au message afin que le destinataire, s'il possède le logiciel adéquat, puisse les traiter.

Dialogue possible :

Lorsque des points ne sont pas clairs, que l'incompréhension règne, il vaut mieux éviter de s'échanger de longs et fastidieux messages écrits. Un coup de téléphone (voire une petite visite) peuvent permettre de lever l'ambiguïté et de rétablir la confiance. A noter qu'un coup de téléphone peut se préparer (choix de l'interlocuteur, mise par écrit des points importants à évoquer, choix de l'heure,...).

Cependant, il faut retenir que le téléphone ne laisse pas de trace écrite incontestable, surtout quant au contenu précis des informations échangées: l'oubli est toujours possible, mais ici la responsabilité pourra se trouver aussi bien d'un côté que de l'autre, sans que l'on puisse trancher.

Traitement automatique (sert à une utilisation immédiate du message ou qualité)

Traitement automatique donne immédiatement des résultats au client

Cela suppose l'utilisation de couleurs, logos, signatures, par exemple pour les cartes vertes, bulletins de virement, etc...

Adressage automatique

La possibilité que le message arrive automatiquement dans le bon service.

Sécurité : (voir aussi Tableau 1. Sécurité)

La garantie concernant la délivrance du message.

Tableau des priorités

X : veut dire que la forme de communication (en colonne) est impossible avec le média (en ligne)

1 est la plus grande priorité et 7 la plus petite

forme de communication⇒	messages structurés	messages non-structurés (messages libres)	dialogue
↓ media			
Assurnet structuré	1	X	X
Assurnet E-mail	2	1	X
Internet E-mail	3	2	X
FAX	4	3	X
BDE	5	4	X
Courrier normal	6	5	X
Courrier recommandé	7	6	X
Telephone	X	7	1

Fichier d'adresses Assurnet :

Dans le système Microsoft Exchange, il est possible en Outlook de permettre à l'expéditeur d'un message de consulter un fichier d'adresses.

A coté de l'adresse E-Mail sont aussi repris l'adresse courrier, le n° de téléphone, la fonction et d'autres données qui concernent le destinataire.

4. Rappels, confirmations et autres doubles envois.

Les rappels et confirmations ne doivent être utilisés que dans des cas exceptionnels.

- On peut considérer que les pertes de messages sont rares (de l'ordre de 1%) avec bien entendu des nuances selon le media utilisé. Ainsi, la fiabilité du téléphone sera tout-à-fait variable selon la personne qui aura reçu la communication. Le fax et la poste fonctionnent généralement assez bien mais on ne peut avoir de certitude totale de la bonne arrivée chez le destinataire (sauf envoi recommandé avec accusé de réception). Les réseaux de messageries électroniques sont d'une fiabilité quasi totale puisque qu'il y a accusé de réception de l'ensemble du message. Le seul problème qui subsiste, est le problème du traitement en interne des messages, mais ceci est valable pour l'ensemble des medias.
- L'envoi d'un rappel ou d'une confirmation crée un surcoût dans le chef de l'expéditeur qui doit envoyer deux fois le même message.
- Ces envois créent en outre un surcoût important chez le destinataire qui devra traiter deux fois la réception d'un même message, mais qui en outre devra bien souvent rechercher un dossier qui ne sera plus dans le classement normal en raison du 1er message reçu: ce surcoût est évidemment énorme (de l'ordre de 8 à 10 fois le coût de réception du 1er message).
- Enfin, les rappels créant une surcharge de travail chez le destinataire, ils ne font bien souvent qu'empirer la situation de retard qui a provoqué ces rappels.

Il faut donc essayer de limiter les rappels et confirmations au strict nécessaire.-

- Autant que possible, envoyer immédiatement un message de demande sous la bonne forme.

Exemple:

Il est préférable d'envoyer une demande de couverture provisoire par écrit (fax, Assurnet, telex) en demandant confirmation immédiate et ne téléphoner que si la confirmation ne revient pas dans un délais raisonnable (24h00 ouvrables) plutôt que de téléphoner d'abord, envoyer ensuite la même demande par écrit et attendre quand même la confirmation écrite pour avoir un élément de preuve.

- Du côté du destinataire, essayer d'avoir un délai de traitement aussi réduit mais surtout aussi constant que possible pour chaque type d'opération: si on sait que dans une compagnie il faut toujours trois mois pour établir un avenant, on ne s'inquiétera qu'à partir du 4ème mois.
- Si les délais normaux de traitement ne peuvent plus être respectés par le destinataire, en avertir les expéditeurs soit par un message général, soit par un accusé de réception de type "lettre automatique".
- Ne pas envoyer de rappels "en aveugle", par exemple en envoyant systématiquement une lettre de rappel à tous les destinataires et pour quelque type d'opération que ce soit si dans les trois semaines on n'a pas reçu de réponse.
- Si l'envoi d'un rappel ou d'une confirmation s'avère malgré tout nécessaire, indiquer clairement sur le message qu'il s'agit d'un rappel ou d'une confirmation d'un message déjà envoyé précédemment, ceci afin d'éviter un double traitement aux conséquences parfois fort gênantes pour tous (par exemple, double augmentation des capitaux assurés).
- Prévenir les doubles envois par deux expéditeurs, comme par exemple l'envoi de la même information par l'assuré et le courtier à la compagnie, ou inversement par la compagnie et le courtier à l'assuré.