

RECOMMANDATION 27

EFFICACITE DE LA COMMUNICATION, ENTRE LES CANAUX DE DISTRIBUTION ET LES ASSUREURS, ET RECIPROQUEMENT.

Dans la version de juin 1999 était encore mentionné « efficacité de la communication entre courtiers et compagnies ». Aujourd'hui, en 2014, nous prétendons que les principes élaborés ici ne doivent pas être limités à ces deux acteurs. Ces principes valent pour toute ligne de communication.

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 non l'information superflue, et le destinataire recevra celle-ci sous une forme connue et plus aisée à traiter. 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. N'ajoutez que les informations complémentaires réellement nécessaires.

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 (Voir dans Telebib2 la codification A500 « Branche ». Les sous-branches n'ont pas de codification sectorielle, mais y existe bien un code-identifiant A501 « Sous-Branche » initialement prévu à la représentation d'un codification propre à l'assureur.)

2. du sujet (A. général/police, B. comptabilité, C. sinistres,.....) (Dans le Telebib2 non-syntaxique ceci n'est pas explicitement codifié. Dans le Telebib2 Edifact c'est la codification X910 « Exchange unit type », et dans le « Modèle de données » du Telebib2 ce sont les « messages » distincts.)

En outre, on pourra utilement reprendre le type de clientèle visée (particuliers/entreprises) et la province concernée (critères régionaux). (Voir dans Telebib2 la codification A506 « Type de clientèle ».)

⇒ 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.

(Voir dans le « Modèle de données » du Telebib2 entre autres les :

Contract.ContractIdentifier,
Contract-ContractAsIntermediated.BrokerPolicyIdentifier,
Claim.ClaimIdentifier,
Claim.ClaimAsIntermediated.BrokerClaimIdentifier,

...

)

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.

On part donc du présumé que la référence du dossier police et/ou la référence du dossier sinistre suffisent à la partie recevant pour savoir router le message en interne vers le bon service et/ou groupe de personnes et/ou personne.

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 (par exemple lors de questions sur un sujet vague ou mal connu).

Bien entendu, il existe des cas plus nuancés. Ainsi, il peut être efficace de téléphoner à un assureur 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 messagerie électronique?

Le tableau ci-après propose un résumé des différents critères qui permettent de choisir entre les médias les plus répandus. La version de 1999 est maintenant adaptée à la situation de 2014.
(Dans un contexte de « unified communications » on pourrait encore y ajouter les messages SMS et autres outils sur smartphones. Nous n’y procédons pas encore. Nous nous contentons d’ajouter à la fin de ce point 3 un point sur les fichiers en format « pdf ».)

moyen ⇒	AS/Web Message Structuré	AS/Web Mess. libre e-mail	Internet e-mail	FAX	BDE	Courrier habituel	Courrier recomman dé	Télé- phone
critère ↓								
Accusé de réception	O	voir tableau 1	voir tableau 1	N	N	N	O	N
Date et heure certaine	O	O	O	+/-	N	N	O	N
Images possibles	O	O	O	O	O	O	O	N
Adressage automatique	O	O	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-
Traitement automatique	O	N	N	N	N	N	N	N
Vitesse du moyen	rapide	rapide	rapide	rapide	moins lent	lent	lent	très rapide
Processus interne	rapide	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-	n/a
Dialogue possible	N	N	N	N	N	N	N	O
Diffusion	N	N	O	O	N	O	O	O
Sécurité (voir Tableau 1)								n/a

+/- : parfois rapide mais parfois lent

Tableau 1. : Sécurité (transmission garantie des messages)

	AS/Web E-Mail A l'intérieur de la communauté AS/Web	AS/Web E-Mail A l'extérieur de la communauté AS/Web	INTERNET E-Mail
Possibilité d'accusé de réception	O (selon une recommandation de la CMP) voir **	N	+/-
Possibilité d'accusé de lecture	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, 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 AS/Web 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 **AS/Web 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 **AS/Web Mail**. Comme second choix, on peut utiliser le FAX (éventuellement le Internet e-mail).
- (4) Si un accusé de réception est nécessaire et si on ne peut utiliser ni AS/Web sous forme structurée ni AS/Web mail (messages libres), l'**envoi recommandé** reste l'unique possibilité. 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 AS/Web, il apparaît à l'écran.

Via un message libre AS/Web, l'expéditeur peut le demander lors de l'envoi (voir le tableau 1. Sécurité).

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 AS/Web 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, AS/Web structuré ou 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 AS/Web messages structurés ou libres, et les messages e-Mail, il est possible de « attacher » les images au message afin que le destinataire, s'il possède le logiciel adéquat, puisse les traiter.

Dans le Telebib2 nous avons prévu les formats JPEG, TIF et PDF.

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. Le mot « routage » explicite de quoi il s'agit ; le message entrant suit un chemin (une route) jusqu'au la personne ou le service destinataire, celui qui va traiter le message.

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 AS/Web :

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 côté 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.

PDF als medium

En 2014, le "portable document format" est accepté comme format de fichier représentant un document. Dans AS/Web nous échangeons aujourd'hui des fichiers (Telebib2-Edifact) contenant des fichiers PDF (A). Y existent aussi déjà des environnements où des fichiers XML sont échangés, contenant eux aussi des fichiers PDF (A).

Pour autant que le destinataire est capable de réceptionner ce genre de fichiers (Telebib2-Edifact ou XML), de les ouvrir et de les traiter, il est dès lors aussi capable de traiter les fichiers PDF y présents. Le point d'attention est que peu d'acteurs en sont capables, mais que beaucoup d'acteurs (tous) sont capables de traiter les fichiers PDF.

Les fichiers PDF à leur tour prévoient la possibilité d'y intégrer (multiples) fichiers de données (fichiers XML, fichiers Telebib2-Edifact, et encore d'autres formats) (B). Ceci est l'inverse du (A) ci-dessus.

L'approche (B) couvre à lui seul une cible plus large que l'approche (A).

Le particulier ou la petite PME sera bien content de recevoir un fichier/document en format PDF.

La PME de taille plus importante aura d'autres moyens informatiques, et saura en plus profiter du fichier de données incorporé, le traitant de manière plus ou moins automatisée.

C'est pourquoi l'approche (B) est le meilleur.

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 (AS/Web, internet, fax) en demandant confirmation immédiate, et de ne téléphoner que si la confirmation ne revient pas dans un délai raisonnable (24h00 ouvrables), plutôt que de téléphoner d'abord et d'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.