

L'EXPÉRIENCE COLLABORATEURS AU CŒUR DE LA ROADMAP DYNAMICS

NOTRE CONVICTION



Parce que l'accès au droit doit être une solution et non un problème, nous concevons des offres et des services pour **donner le pouvoir d'agir** aux particuliers, aux entreprises et aux CSE, dans toutes les dimensions de leur vie quotidienne.

LA PROTECTION JURIDIQUE RÉPOND À UN BESOIN MAJEUR DES FRANÇAIS



7/10

Français estiment que l'**accès au droit est de plus en plus difficile** depuis quelques années

1/5

éprouvent des difficultés à accomplir les démarches administratives courantes

11%

seulement ont comme premier réflexe le recours à un avocat lorsqu'ils rencontrent un conflit et 39% consultent des forums

68%

pensent que les sites juridiques ne leur fournissent pas les réponses suffisantes pour résoudre leurs problèmes

LA PROTECTION JURIDIQUE CHEZ SOLUCIA SPJ

RENSEIGNEMENT JURIDIQUE

LA PROTECTION JURIDIQUE

- Information sur:
 - les lois
 - les règlements,
 - les décisions judiciaires,
 - les procédures
- Renseignement juridique illimité sur tous les domaines de droit

ACCOMPAGNEMENT ADMINISTRATIF

- Aide à la constitution des dossiers administratifs
- Transmission de formulaires types.

LITIGE PHASE AMIALE

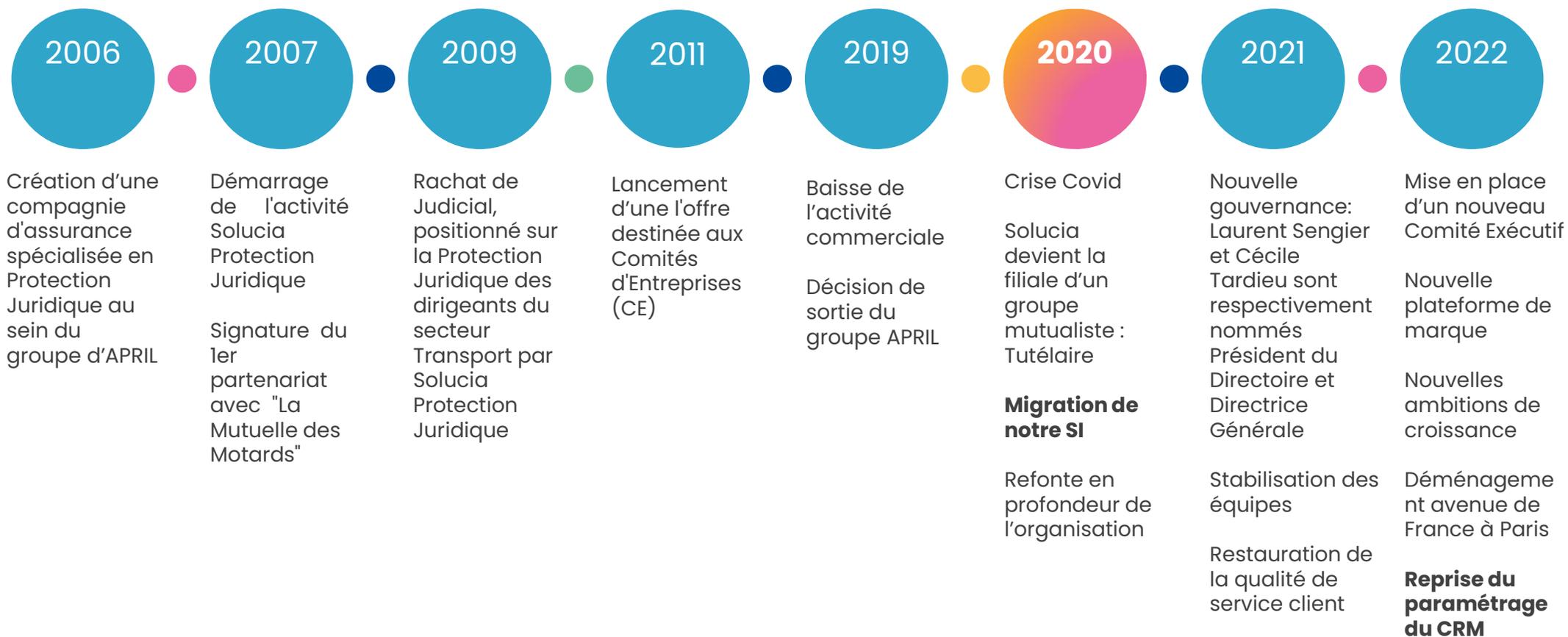
- En cas de litige, accompagnement d'un juriste pour trouver une solution à l'amiable
- Contact de l'adversaire et négociation pour trouver une solution plus rapide et moins coûteuse

LITIGE PHASE JUDICIAIRE

- Mise en relation avec un avocat
- Prise en charge des frais de justice :
 - Honoraires d'avocat
 - Honoraires d'expert
 - Honoraires du commissaire de justice
- Plafond global de prise en charge de 20 000 € par an ou par litige, sans seuil de prise en charge et sans délai de carence

Offrir un réel accès au droit au plus grand nombre et au prix juste

NOTRE HISTOIRE



NOUS SOMMES UN ASSUREUR SOLIDE ET RESPONSABLE

80

Collaboratrices et collaborateurs pleinement engagés

50-50%

Notre COMEX est parfaitement paritaire

37.7 M€

chiffre d'affaires 2022

164%

ratio de solvabilité

450

CSE

40

Juristes bac+5, en CDI et à Paris

94/100

Index égalité hommes-femmes en 2022*

9/10

Indice de satisfaction en 2021 sur + 6000 retours clients

3 M

Bénéficiaires particuliers

13 000

Clients professionnels et entreprises

* Évaluation intégrant les écarts hommes-femmes de rémunération et d'augmentation, la part des salariées augmentées dans l'année suivant leur retour de congé maternité et la part des femmes représentées parmi les 10 plus hautes rémunérations

QUELLE EST LA PLACE DU SI DANS L'ORGANISATION ET NOTRE L'ACTIVITÉ ?

- Le service et la protection juridique sont des **métiers d'assistance** complexes.
- **L'expérience client** est donc au cœur de nos préoccupations.
- L'expérience client est intimement liée à **l'expérience collaborateur**.
- **Le SI ne doit pas être un sujet**



LES COLLABORATEURS DE L'ENTREPRISE



LA DSI : ORGANISATION



DIRECTRICE GENERALE SOLUCIA SPJ
Cécile Tardieu

Emilie Detilleux
Manager SI

Etienne Johann
Responsable
Infrastructure & BI

Anthony Attia
Chef de Projet CRM

Aroll Odunlami
RSSI (temps partagé)

Naichatou Meite
Assistante Data
analyst

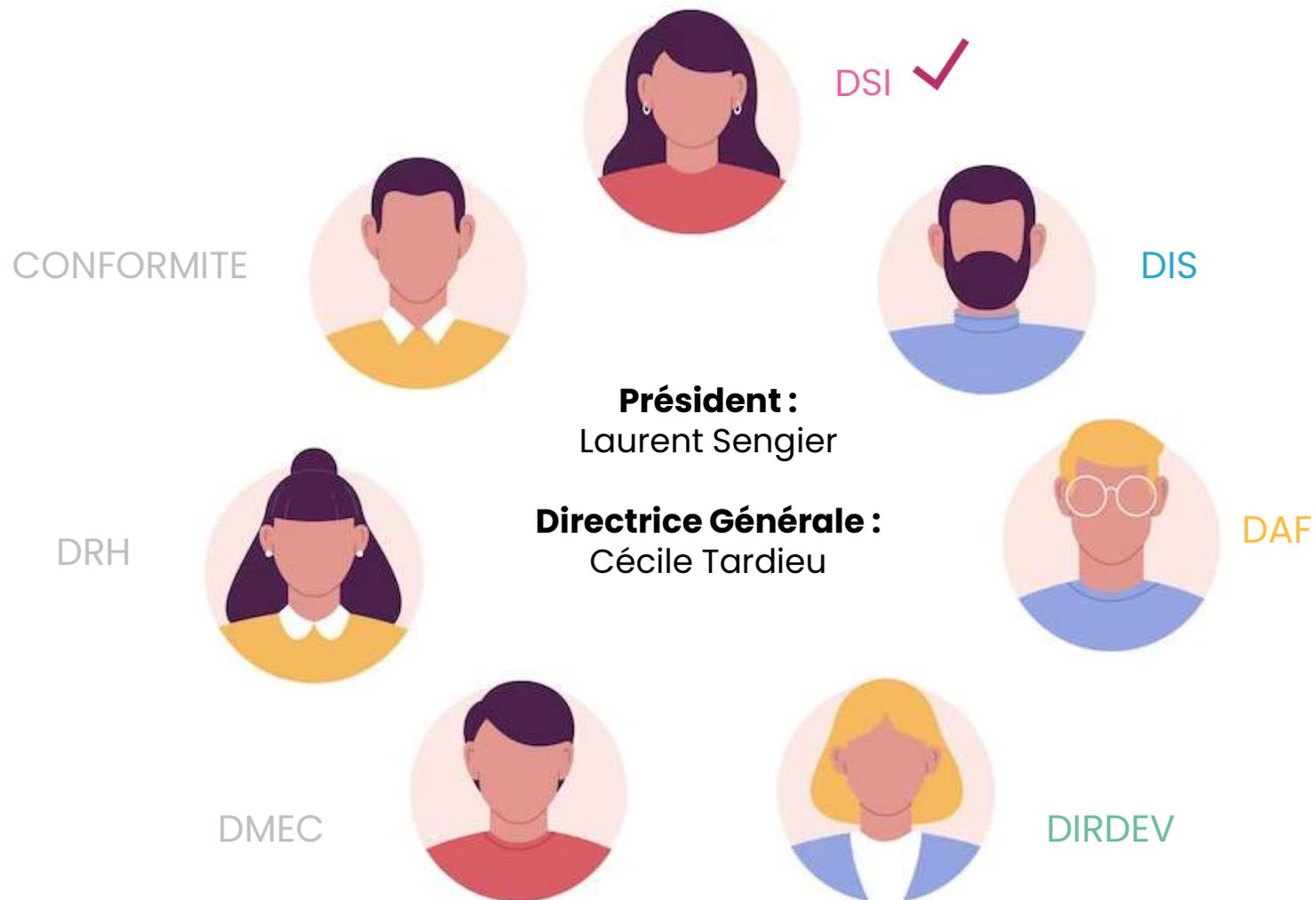
**Aymar Defo-
Takou**
Stagiaire
Infrastructure

Kemokoba Bayo
Assistant Chef de
Projet CRM

Prestataires externes :

- ☑ **Avanade** pour le CRM
- ☑ **Fiveforty** pour l'ERP (Finops)
- ☑ **Keyrus** pour la BI
- ☑ **Lésia** pour l'infogérance

LES COLLABORATEURS DE L'ENTREPRISE



DIRECTION INDEMNISATION ET SERVICES : MISSIONS & ORGANISATION



Un service client composé de **juristes polyvalents**, pour améliorer la fluidité du parcours client et absorber facilement les variations d'activité

40 juristes bac+5
qui représentent **50 % de
nos effectifs**

RENSEIGNEMENT JURIDIQUE

- **120 000 appels** par an
- 9/10 satisfaction tous marchés en 2022 (+ 6 000 retours clients)

ACCOMPAGNEMENT ADMINISTRATIF

- **750 dossiers** par an
- +250 modèles de documents à partager

PARCOURS LITIGES

- **+ 9 000 déclarations** de litiges par an
- Un accompagnement des juristes évalué à 8,5/10, quelle que soit l'issue du dossier

LE SI AU SERVICE DES JURISTES

Première ligne de contact avec les clients et garante du service rendu, l'utilisation de Dynamics a été centrée sur les besoins de la DIS :

- Prise en charge plus **fluide** des appels
- **Simplification** des ouvertures de dossiers

Deux objectifs à la refonte du SI :

- **Rationalisation** des outils pour une meilleure efficacité
- Besoin de **conformité/sécurité** par rapport aux anciens outils



Les +

- **Outil facile** à prendre en main avec une utilisation intuitive
- Une **productivité augmentée**, un seul outil, plus facile pour répondre au client

Les -

- **Une migration des données difficiles** avec un historique des dossiers qui ne s'implémentent pas bien

LES COLLABORATEURS DE L'ENTREPRISE



DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE : MISSIONS & ORGANISATION



La **DAF** est garante de la bonne gestion administrative, financière et fiscale de l'entreprise dans le respect de la réglementation.

9 personnes

ENJEUX

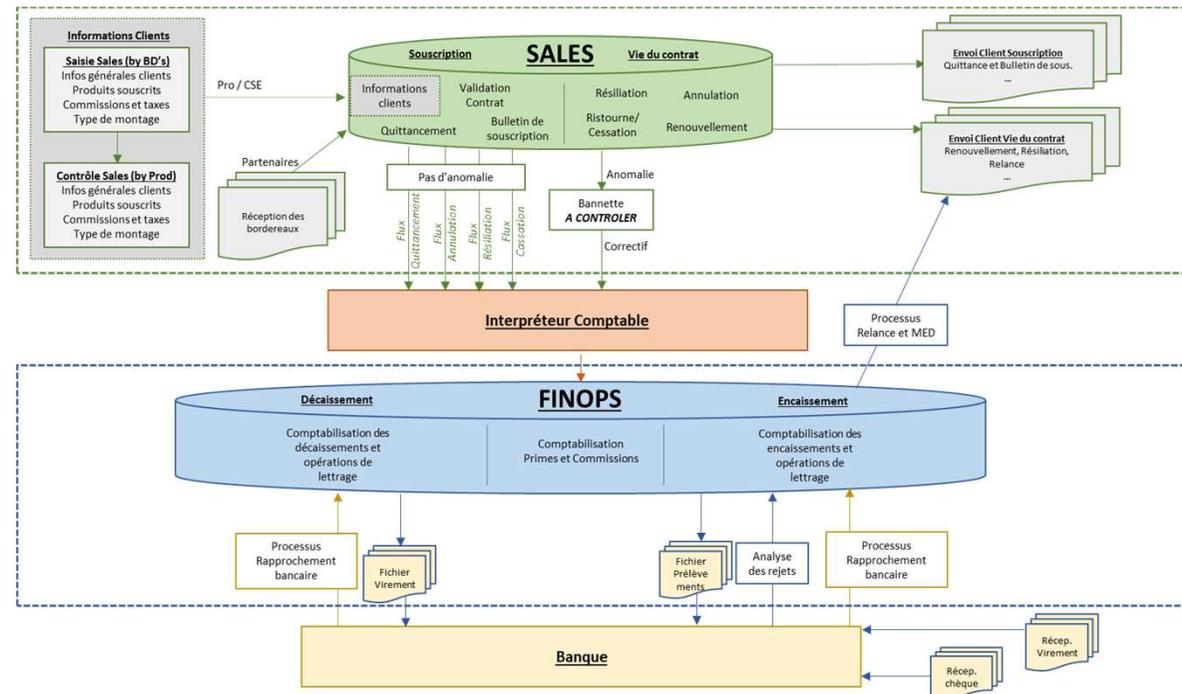
- Communication entre Sales et Finops et le rapprochement des flux entre les bases
- Fiabilité des processus financiers
- Qualité des données

QUELQUES CHIFFRES

- + de 600 bordereaux annuels à traiter - canal B2B
- 80 000 contrats en base - canal B2C
- + de 300 000 prélèvements annuels

ORGANISATION

- Trésorerie
- Comptabilité générale
- Comptabilité technique
- Contrôle de gestion



LE SI AU SERVICE DE LA DAF



Le SI au service des finances :

- Construire un **système de contrôle de gestion opérationnel** ⇔ industrialisation des reportings via la BI, animation de la campagne budgétaire
- Finaliser **l'outil de tarification**
- Revoir les paramètres de la méthodologie de **provisionnement**
- Reprendre en main la **gestion d'actifs**

Perspectives et améliorations :

- Construire un pont de **communication fiable** entre le CRM et l'ERP
- Travailler sur la **qualité des données**
- Faire de la BI le **seul outil de rapprochement** et de reporting
- Mise en œuvre de la **gestion des achats**



Les +

- Un **outil unique** primordial pour la DAF permettant une piste d'audit sans écart
- Un **outil stable** qui permet de raccourcir les délais de clôture (J+31) et donc de faire toutes les déclarations fiscales et réglementaires dans les temps
- La **base BI**

Les -

- **L'absence de communication** fiable entre le CRM et l'ERP

LES COLLABORATEURS DE L'ENTREPRISE



DIRECTION DU DEVELOPPEMENT : MISSIONS & ORGANISATION



La **Direction du développement** est garante du développement du chiffre d'affaires de Solucia SPJ, de la politique de délégation aux partenaires, de la fidélisation des clients et partenaires avec le concours de toutes les compétences internes à Solucia.

8 personnes

ENJEUX

- Valoriser l'expertise métier et le développement des partenariats
- Accompagner la distribution aux CSE via les outils
- Implémenter et sécuriser de nouvelles offres

QUELQUES CHIFFRES

- + de 200 leads générés en partenariats sur lesquels gagner en traitement d'efficacité et de reporting qui représentent 90% de notre CA
- + de 1 000 leads par an sur la partie CSE

ORGANISATION

- Canal ventes indirectes : partenariats
- Canal ventes directes : CSE, vente à distance et particuliers
- Coordination administration des ventes

Processus de vente



LE SI AU SERVICE DE LA DIRDEV

La DIRDEV est **la priorité** de la roadmap DSI 2023 !!!

Plusieurs axes définis :

- Constitution d'une **méthode** et d'**un pipeline commercial**
- Créer une **base de prospect qualifiée** pour être pertinents dans nos offres et notre discours
- Centralisation et industrialisation pour produire du **reporting efficace** afin de mieux piloter et orienter les offres/discours/opérations commerciales
- Optimiser le point de développement avec le client en s'appuyant sur le marketing
- **Sécuriser le processus d'entrée** pour que ce soit plus confortable pour le traitement des dossiers par les autres équipes (PROD, DAF, ...)



Les +

- Outil CRM fait pour gérer de la **relation client / prospect**
- Outil unique permettant un **gain de temps** et efficacité
- Outil qui permet de **sécuriser le parcours client** (tarifs, quittance, temps de saisie, ...) desservant la qualité de service

Les -

- Tout **manuel** à date : beaucoup d'Excel sur lesquels on perd de la données
- **Peu de fiabilité** et peu d'exploitabilité des données
- **Pas d'analyse** possible
- Impact sur la **performance**

BILAN DE L'EXPÉRIENCE COLLABORATEUR AU CŒUR DE LA ROADMAP SI...



- Une bonne façon de prioriser les sujets, au plus proche de l'activité et du cadre réglementaire
- Développement d'application Power Apps pour faciliter la vie des collaborateurs (plateforme CSE, déclaration d'incidents, ...)
- En attente de l'avis des collaborateurs eux-mêmes (enquête de satisfaction planifiée en septembre)

MERCI !