

# L'Agefiph optimise le traitement des dossiers des personnes handicapées grâce aux applications Siebel Public Sector



Agefiph  
Cedex, France  
[www.agefiph.fr](http://www.agefiph.fr)

**Secteur d'activité :**  
Secteur public

**Employés :**  
280

**Produits et services Oracle :**  
Siebel Public Sector

**Partenaires Oracle :**  
Capgemini  
France  
[www.fr.capgemini.com](http://www.fr.capgemini.com)

*« Les applications Siebel Public Sector ont fait décoller l'activité de l'Agefiph. Nous avons rationalisé les processus de subvention et d'allocation, renforcé notre réactivité et amélioré la précision de nos données. Surtout, nous transformons radicalement le service que nous apportons aux employés et employeurs. » – Yves Nonat, Directeur des systèmes d'information, Agefiph*

En France, les handicapés qui recherchaient des aides pour faciliter leur insertion dans le milieu professionnel étaient confrontés à une situation particulièrement décourageante. Il fallait à l'Agefiph – l'organisme qui a pour mission d'aider ces personnes et leurs employeurs – plusieurs semaines pour traiter les demandes de financement, analyser les dossiers et gérer les allocations. Ses systèmes et ses processus étaient lents, totalement dépassés, redondants. De plus, ils exigeaient une main d'œuvre abondante. Aujourd'hui, grâce à l'unification des informations concernant les personnes, les applications Siebel Public Sector d'Oracle ont permis d'accélérer, d'automatiser et de rationaliser les processus de l'Agefiph. L'agence a réduit de 40 % le temps nécessaire pour allouer un financement, et le délai pour verser les 100 000 paiements effectués chaque année est passé de 8 à 6 jours. Le taux de satisfaction des personnes et des employeurs a – bien entendu – bondi en conséquence.

L'Agefiph est l'agence française chargée de faciliter le recrutement et l'insertion professionnelle des personnes handicapées. Elle a été créée en 1987 suite à une loi votée par le parlement français, qui impose aux entreprises de plus de 20 salariés d'employer au minimum 6 % de personnes handicapées. Aujourd'hui, l'Agefiph travaille en étroite collaboration avec les particuliers et les employeurs pour favoriser le recrutement des handicapés, collecter les contributions des employeurs et organiser le financement nécessaire afin d'offrir aux personnes handicapées des conditions de travail leur permettant d'être aussi efficaces que les autres salariés. L'Agefiph subventionne chaque année plus de 200 000 personnes qui travaillent dans 85 000 entreprises représentant environ 390 millions de dollars. .

Les motifs pour lesquels des personnes handicapées et leurs employeurs demandent des financements à l'Agefiph sont variables : aménagement à réaliser sur le lieu de travail (comme une rampe d'accès ou une table), aide à la création d'un poste ou demande de prise en charge de frais de formation. L'employé ou l'employeur peut également demander une subvention pour financer la présence d'un salarié aux côtés de la personne handicapée pour l'aider dans ses fonctions.

**Principaux avantages :**

- Réduction de 40 % du délai nécessaire pour finaliser un dossier
- Réduction de 8 à 6 jours du délai moyen de versement des 100 000 paiements effectués chaque année
- Amélioration du service et du taux de satisfaction
- Augmentation de l'efficacité et de la productivité

La procédure de traitement des dossiers d'allocation de l'Agefiph – notamment les processus de dépôt, d'évaluation, d'approbation et de paiement – étaient lents, redondants et exigeaient une main d'œuvre abondante. Le personnel de l'agence devait multiplier les recherches dans différents documents et sur plusieurs systèmes pour trouver les informations requises. Une grande partie du courrier postal faisait encore l'objet d'un traitement manuel. Et le système développé en interne pour gérer les dossiers des personnes handicapées et les financements était – de l'avis de tous – particulièrement lent et rigide. Pour ne rien arranger, l'introduction de nouvelles procédures a rendu pratiquement impossible toute adaptation aux nouveaux besoins. Lorsque la loi sur les 35 heures est entrée en vigueur par exemple, l'Agefiph a dû chercher des solutions pour augmenter la productivité afin de mettre en place les changements nécessaires. Notamment, elle devait gérer une complexité croissante avec 700 000 contacts, un réseau de plus de 250 000 entreprises et organismes employant des handicapés ou ayant une demande de financement en cours, et jusqu'à 8 000 partenaires publics et privés participant au programme. Les 280 employés de l'Agefiph ne savaient plus où donner de la tête.

**Un service de qualité**

« Nous devons évoluer rapidement », poursuit Yves Nonat, Directeur des systèmes d'information de l'Agefiph « À l'instar des autres agences du secteur public et comme nous nous adressons à une catégorie de personnes très ciblée, il est de notre devoir de proposer un service de haute qualité, aussi efficace que possible. Malheureusement, le système sur lequel nous nous appuyions pour gérer les échanges avec nos interlocuteurs et financer les emplois de personnes handicapées ne pouvait plus faire face au type et au volume des processus métiers que nous mettions en place. Le corollaire, c'était que les demandeurs devaient patienter jusqu'à trois mois pour être informés de la décision de la commission sur leurs dossiers, et même lorsqu'un dossier était approuvé, ils devaient encore attendre au moins huit jours avant de recevoir les fonds. Or, les personnes que nous aidons n'ont pas des revenus importants. Il était donc impératif d'améliorer la qualité et la rapidité de nos prestations. »

L'objectif de l'Agefiph était de créer un système unifié capable de gérer tous les échanges avec les citoyens, les employeurs et les partenaires. En revanche, il était exclu de créer un tel système *ex nihilo* ou de modifier en profondeur une solution ERP ou CRM prête à l'emploi. C'est seulement lorsqu'elle a reçu une brochure sur les solutions Oracle Siebel Public Sector de gestion des dossiers d'allocation que

**« Nous sommes devenus une agence souple et réactive, qui aide les personnes handicapées à s'insérer professionnellement et à apporter leur contribution à la réussite des entreprises. »**

Yves Nonat  
Directeur des  
systèmes d'information  
Agefiph

L'Agefiph a réalisé qu'il existait une solution commerciale prête à l'emploi capable de répondre à ses besoins. « D'emblée, nous avons réalisé que les applications Siebel seraient idéales pour l'Agefiph », enchaîne Yves Nonat. « Celles-ci permettent à nos 280 employés de partager une vue unifiée de chaque dossier dans nos 18 centres régionaux, et aux citoyens ainsi qu'aux employeurs de communiquer avec nous avec le moyen de leur choix. De plus, la solution Siebel évolue de manière transparente en phase avec l'augmentation du nombre de demandes que nous traitons. D'ailleurs, les applications Siebel Public Sector ont également été adoptées par d'innombrables organismes publics dans le monde entier. »

### **Une vue unifiée et complète de toutes les parties**

L'agence a déployé les applications Siebel Public Sector pour obtenir une vue unifiée et complète de toutes les parties impliquées dans le financement de l'insertion professionnelle des personnes handicapées. Désormais, lorsqu'un employeur ou un employé veut déposer une demande d'allocation, il lui suffit de contacter l'Agefiph par téléphone ou par courrier électronique. L'opérateur crée un dossier avec son profil dans Siebel, puis il lui envoie automatiquement le formulaire approprié. Ce dernier le remplit et le renvoie à l'Agefiph, avec les documents demandés notamment le certificat d'invalidité et d'autres informations de nature juridique. Le système transmet automatiquement la demande au service concerné, avec toutes les pièces justificatives. Grâce à l'affichage intégré, l'équipe d'évaluation vérifie que la demande est conforme et recevable, puis utilise des modèles prédéfinis pour envoyer automatiquement au destinataire la notification d'approbation du dossier ou une demande de documents complémentaires. La solution Siebel permet également d'effectuer des opérations de suivi concernant la clôture des dossiers, le traitement des demandes et les audits. Sur les 60 000 dossiers déposés chaque année, 80 % sont approuvés et se traduisent par plus de 200 000 contacts avec les demandeurs. « C'est une grande satisfaction de voir autant de personnes handicapées bénéficier de l'aide que nous leur apportons sur leur lieu de travail », résume Yves Nonat. « Et Siebel est loin d'être étranger à cette réussite. »

*L'Agefiph est l'agence française chargée de faciliter le recrutement et l'insertion professionnelle des personnes handicapées.*