

## S2E

S2E, leader européen de l'épargne entreprise, optimise son circuit d'information et améliore sa relation client

### RÉSUMÉ

#### Mission

Externaliser les traitements salariés.

#### Challenge

Accompagner S2E en cas d'événements exceptionnels ayant un fort impact sur l'activité.

#### Solution

Traitement back-office, numérisation et indexation dans une plateforme dédiée, mise en place d'un workflow.

#### Bénéfices

Gestion électronique d'informations et de documents simple et efficace, salariés informés en temps réel sur l'avancement de leur dossier, réclamations proches de zéro, outil apte à faire face à de fortes et soudaines variations volumétriques.



« Avec Extelia, nous avons dépassé le niveau de la simple relation de prestation de services pour atteindre celui du partenariat, de la collaboration constructive qui est devenue des traitements de plus en plus complexes. Cette relation est primordiale en ce qui concerne la confiance – nous sommes responsables des comptes dont nous externalisons la gestion – et la réussite du projet, pour une réactivité immédiate. »

Xavier Colomer, Directeur Général délégué de S2E.

### Client

Créée début 2006, S2E est le regroupement d'AXA Epargne Entreprise, de BNP Paribas Epargne & Retraite Entreprises, d'HSBC Epargne Entreprise et de la Société Générale. Plate-forme commune de tenue de comptes d'épargne salariale, cette joint venture est le premier prestataire français de services en tenue de compte avec plus de 4 millions de comptes salariés sous gestion et plus de 300 collaborateurs. Elle est également la première plate-forme dans ce domaine au niveau européen. L'objectif de S2E est de placer les 4 partenaires dans une position favorable pour répondre aux opportunités offertes par un marché de l'épargne en pleine croissance en mettant en commun les moyens nécessaires aux traitements administratifs de tenue de compte.

Extelia réalise les opérations de back-office administratives sur les dossiers salariés pour le compte de S2E. Au sein du groupement, BNPP E&RE externalise auprès d'Extelia les traitements depuis plus de 5 ans tandis que la prestation d'Extelia pour HSBC EE a débuté en 2006.

10, avenue Charles de Gaulle  
94673 Charenton-le-Pont Cedex

#### Agence commerciale :

49-51, rue Louis Blanc  
92400 Courbevoie

Tél. : 01 56 29 76 00  
commercial@extelia.fr

[www.extelia.fr](http://www.extelia.fr)



« L'opération très délicate de déblocage anticipé engendrée par le dispositif Sarkozy a été préparée avec soin. Elle a représenté un vrai succès et un bel exemple de réactivité de la part d'Extelia ».

Xavier Colomer, Directeur Général délégué S2E.

### Mission

L'activité épargne Entreprise évolue dans un contexte de dualité avec, d'un côté, l'entreprise qu'il faut accompagner dans ses opérations périodiques ou exceptionnelles (réserve de participation, intéressement, actionnariat...) et de l'autre, le salarié dont il faut gérer les comptes et qu'il faut informer sur ses opérations (versements, remboursements...). Par ailleurs, il s'agit de traiter de gros volumes de documents nécessitant un besoin de traçabilité important avec des délais réglementaires à respecter. Enfin, le circuit documentaire est complexe et les acteurs multiples.

#### La mise en place de la prestation a pour objectifs :

- d'améliorer la gestion de la relation client en lui facilitant l'accès à son dossier,
- d'améliorer la qualité des traitements,
- de fluidifier le traitement,
- de gagner en productivité.

### Challenge

La solution déployée par Extelia doit être suffisamment flexible pour pouvoir absorber les à-coups des opérations spéciales engendrées par des modifications législatives et pour faire face à une activité de masse à forte saisonnalité.

### Solution

La prestation Extelia s'est construite en 4 mois autour de la solution E-Medias, émanation de l'offre Mediadoc® d'Extelia. Outil de GEIDE (Gestion Electronique de l'Information et des Documents de l'Entreprise) pour la dématérialisation des documents, E-Medias offre :

- un accès facile et immédiat à l'information détaillée par plusieurs utilisateurs en simultané,
- la gestion, le classement, le stockage et la recherche de documents centralisés, des services de traçabilité et d'historisation des documents automatisés.

#### Un outil de workflow a été couplé à la solution. Il permet :

- de gérer des circuits de diffusion, de validation et de transfert entre les différents acteurs,
- une visualisation immédiate et adaptée aux acteurs,
- d'administrer les documents : modification, diffusion vers d'autres acteurs, envoi du document par e-mail, ajout de commentaires, visualisation de l'historique...

### « Dispositif Sarkozy » : S2E et Extelia relèvent ensemble le défi

En 2004, Nicolas Sarkozy, alors ministre de l'Economie, prend une mesure de déblocage exceptionnel de l'épargne salariale.

#### Principaux jalons de cette opération

- **14 juin 2004** : présentation au Conseil des Ministres.
- **9 août 2004** : parution au JO de la circulaire d'application.
- **du 9 août 2004 au 31 décembre 2004** : déblocage massif des avoirs sans justification de motif.

#### Résultats

- **Dispositif mis en place en 3 semaines** par BNPP E&RE et Extelia,
- **79 collaborateurs Extelia** mobilisés et formés,
- **Jusqu'à 7 000 documents traités par jour** pendant cette période contre 500 à 700 à l'ordinaire.

La création de cet outil a nécessité une phase de conseil et d'accompagnement des équipes back-office de BNPP E&RE pour passer du tout papier à la dématérialisation et au flux électronique.

Enfin, un infocentre de pilotage suit l'activité pour anticiper les actions à mener.

#### En amont, Extelia met en œuvre :

- la numérisation et l'indexation des dossiers back office salariés, des courriers salariés entrants et des documents contractuels entre la banque et ses clients,
- le typage, la qualification et l'indexation des dossiers,
- l'alimentation des images et de l'index dans la plate-forme,
- l'enrichissement des données de référence salariés et entreprises,
- la gestion des rejets physiques de dossiers.

### Bénéfices

« Avec Extelia, nous avons dépassé le niveau de la simple relation de prestation de services pour atteindre celui du partenariat, de la collaboration constructive qui évolue vers des traitements de plus en plus complexes. Cette relation est primordiale en ce qui concerne la confiance – nous sommes responsables des comptes dont nous externalisons la gestion – et la réussite du projet, pour une réactivité immédiate », indique Xavier Colomer, directeur général délégué de S2E.

En terme de gestion de la relation client, les salariés sont informés en temps réel sur l'avancement de leurs dossiers. De plus, les erreurs sont désormais quasi-inexistantes. Contractuellement, les réclamations ne doivent pas dépasser 0,28 % et, dans les faits, elles sont proches de 0,05 %. Enfin, la prestation a permis de réduire drastiquement les délais de traitement.

Pour les membres de S2E, l'externalisation des traitements salariés leur permet de dégager des gains de productivité et de qualité, de maîtriser les risques opérationnels et financiers, de faire disparaître les flux papiers et de disposer d'une traçabilité des actions en temps réel.

Le process mis en place par Extelia a notamment permis d'absorber les demandes de déblocage anticipé engendrées par le dispositif Sarkozy en 2004. BNPP E&RE a en effet su gérer le décuplement des volumes sans être débordé par cette mesure aussi bien en front qu'en back-office. « Cette opération, très délicate, a été préparée avec soin. Elle a été un vrai succès et un bel exemple de réactivité de la part d'Extelia », confirme Xavier Colomer.