



L'ACOSS

« J'ai toujours trouvé le meilleur accueil à mes demandes d'information auprès d'ALCEA ».

L'Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale (ACOSS), est un établissement public qui coordonne au niveau national le recouvrement des cotisations et des contributions sociales du régime général de la sécurité sociale.

L'ACOSS assure **la gestion de la trésorerie des trois caisses nationales** du régime général (CNAM, CNAV et CNAF). Les missions de l'ACOSS sont nombreuses : recouvrement, facilitation de l'emploi... Elle assure notamment le financement des prestations de la sécurité sociale : maladies, retraites et allocations familiales, en prenant en charge le recouvrement pour le compte de ces organismes.

L'ACOSS recouvre aujourd'hui plus de **7,2 millions de cotisants**, (PME, associations, collectivités territoriales, particuliers employeurs, travailleurs indépendants...), et a encaissé près de **360 milliards d'euros** en 2008.



Siège de l'ACOSS
à Paris

La genèse du projet ACOSS

Le projet de construction a débuté en 2006. Au démarrage, l'installateur ne connaît pas le nom du ou des futurs locataires, c'est une opération de promotion immobilière dite en « **immeuble blanc** ».

Le Bureau d'Etudes (BE) en charge de la conception du bâtiment choisit de travailler avec un système Alcea. Le BE avait anticipé que **les évolutions du système** pourraient être conséquentes. Son choix s'est porté sur Alcea pour sa capacité à faire **évoluer rapidement** ses installations et à pouvoir proposer divers **modules complémentaires** de gestion.

En effet, et c'est un critère récurrent lors d'opérations de promotion, le constructeur doit être en mesure d'assurer au propriétaire que ses **installations s'adapteront aux exigences futures du locataire**.

Le projet de départ consistait à sécuriser les accès périmétriques et à installer plusieurs dizaines de points de détection intrusion. Il a été **livré en 2007**.

L'ACOSS prend possession des lieux et conserve le système existant

L'ACOSS a pris possession de tout le bâtiment et à son arrivée, aménage le hall central et les accès privatifs. Sa volonté est de « **protéger les accès de manière à ce que les visiteurs soient centralisés dans le hall principal** » et de « **permettre aux collaborateurs de pénétrer dans l'immeuble par des accès spécifiques par plages horaires** ».

Le système a donc été complété par plusieurs dizaines de lecteurs de badges afin de sécuriser les différents accès de l'ACOSS.

Des fonctionnalités spécifiques pour répondre aux demandes de l'ACOSS

Les locaux de l'ACOSS doivent accueillir facilement un grand nombre de visiteurs chaque jour. A l'écoute de la demande du client, ALCEA a donc mis en place successivement :

- **Un système de gestion des visiteurs accessible simultanément sur 3 postes.** A l'accueil du bâtiment, 3 hôtesses peuvent en permanence accéder à la base de données visiteurs. Le temps d'attente est alors optimisé, et le goulot d'étranglement à l'accueil évité.
- **Un module de gestion de badges ascenseurs.** L'ACOSS a souhaité gérer l'accès aux ascenseurs, fonction qui n'était pas prévue dans le cahier des charges initial. Il a suffi d'installer les lecteurs aux bons endroits et d'ajouter une fonctionnalité pour répondre à cette demande.



- **Une fonctionnalité de personnalisation de badges.** Pour une meilleure identification du personnel sur site, Alcea a paramétré une fonctionnalité permettant aux services de l'ACOSS d'apposer la photo et les informations essentielles sur les badges.

L'ACOSS est satisfaite de sa collaboration. « **Le système Alcea répond de manière globale à nos attentes** » ont déclaré les équipes. Alcea a pu s'adapter à toutes les exigences pour conserver l'installation initiale et intégrer les nouvelles fonctionnalités spécifiques nécessaires au bon fonctionnement de l'agence.

L'ACOSS a favorisé le contact auprès de l'URSSAF de PARIS afin d'aboutir à la modification du contrôle d'accès d'un de leur site témoignant ainsi de la confiance qu'ils nous accordent depuis 2007.

L'atout Alcea : un service à l'écoute des besoins du client

Au delà des capacités techniques du système de contrôle d'accès Alcea, il était important dès le départ de permettre aux équipes de l'ACOSS de s'approprier le système installé.

De fait, lorsqu'un nouvel occupant prend possession des lieux, le système de contrôle d'accès est déjà en place. Le locataire doit rapidement prendre en main le système, et trouver quelqu'un pour répondre à ses questions.

Chez Alcea, **un interlocuteur privilégié est disponible** en permanence pour répondre à toutes les questions et assurer une réponse rapide aux problématiques du client (fonctionnement, extensions, évolutions du site...).

Alcea a souhaité s'inscrire comme un partenaire de la réussite du projet auprès de l'ACOSS :

- Le jour de l'emménagement, Alcea a **envoyé une équipe sur place** pour s'assurer que tout se déroulerait sans difficulté.
- Alcea prend le soin de **former les équipes** et d'informer les collaborateurs sur les installations mises en place (fonctionnement et technologies de badges, etc.)
- Alcea participe en cas de besoin aux **réunions internes d'information** pour apporter des éclairages aux collaborateurs de l'entreprise.

Alcea s'est attaché à garantir à l'exploitant **la maîtrise totale du système**. Ainsi le client, loin de « subir » l'installation en place, prend la pleine mesure de ses possibilités pour faire les bons choix techniques.

Alcea assure par ailleurs la maintenance du système.

Résumé : les points forts d'ALCEA sur ce projet

- **Faire évoluer les systèmes sans changer l'installation**
Le système initial a connu de nombreuses évolutions et l'installation n'a pas été modifiée, permettant de réaliser des économies substantielles.
- **Intégrer de nouveaux modules non prévus au départ**
Pour tous les bâtiments tertiaires, Alcea doit anticiper les demandes éventuelles des locataires en fonction de leurs cœurs de métiers. Bâtiments très sécurisés, gestion complexe de visiteurs, technologies de badges multiples... Alcea est préparé à toute éventualité pour garantir la satisfaction du client.
- **Délivrer un service de qualité en permanence**
En tant que constructeur, Alcea reste à disposition en cas de besoin. Comme l'a déclaré l'ACOSS : « *j'ai toujours trouvé le meilleur accueil à mes demandes d'information.* »