

# ASSURANCE

&

# INFORMATIQUE

LE MAGAZINE DES TECHNOLOGIES DANS L'ASSURANCE, LA MUTUALITÉ ET LA RETRAITE

## RENCONTRE

Philippe Olive,  
DGA d'Intériale Mutuelle



## REPORTAGE

Le groupe MMA inaugure  
un nouveau front-office client

## DOSSIER

La gestion de risques  
financiers par temps  
de crise



## LIBRE OPINION

Les nouvelles tendances  
pour les éditeurs de logiciels  
de gestion d'actifs



**COUVERTURE**  
Maif repositionne  
son SI au centre de ses  
objectifs stratégiques

PHILIPPE OLIVE, DGA D'INTÉRIALE MUTUELLE

# « L'ARCHITECTURE SOA NOUS PERMET DE DÉVELOPPER LES PARTENARIATS AVEC D'AUTRES MUTUELLES »

Intériale Mutuelle est née fin 2008 de la fusion de la Mgpap (Mutuelle générale des préfetures et de l'administration territoriale), de la MMI (Mutuelle du ministère de l'Intérieur) et de la Smpnp (Société mutualiste du personnel de la police nationale). Elle gère la couverture complémentaire des frais de santé, de la prévoyance et des services solidaires de 430 000 personnes et constitue la première mutuelle du ministère de l'Intérieur et des conseils généraux. Mutuelle de référence de la fonction publique territoriale, elle est le 23<sup>e</sup> opérateur du marché de l'assurance complémentaire santé individuelle. Intériale développe son nouveau SI pour atteindre ses objectifs de qualité de service à l'adhérent et s'insérer dans la dynamique de rapprochement et de partenariats avec d'autres acteurs de l'économie sociale et du développement durable. Philippe Olive, directeur général adjoint en charge de l'organisation, de l'informatique et de la logistique, évoque cette mutation technologique et les moyens mis en œuvre pour servir la stratégie de développement du groupe.

*Propos recueillis par Patrice Nathier*



**Assurance et Informatique Magazine :** Intériale Mutuelle est le produit de la réunion de trois mutuelles dont le point commun

*était d'avoir comme adhérents des agents des services publics, rattachés au ministère de l'Intérieur et à la fonction publique territoriale. Quelles sont les priorités accordées au système d'information ?*

**Philippe Olive :** Le premier enjeu a été de mettre en place entre juin et fin 2008 une vitrine commune pour notre réseau de distribution, une organisation nationale plus les Dom, et les trois centres de gestion basés à Toulouse, Paris et Lille.

Pour cela, nous avons mis en place une base de personnes unique permettant aux salariés d'Intériale Mutuelle d'accéder aux applications gérées par nos trois back-offices historiques : trois

environnements métiers sous Esquif gérés sur AS400, et offrant une vision exhaustive et transversale de nos adhérents. Nous avons également déployé un SVI qui oriente de façon transparente tous les appels de nos clients vers les différents centres de contact du groupe. Enfin, tous nos adhérents bénéficient des services de la plate-forme de gestion du tiers payant confiée à Almerys pour l'ensemble des entités d'Intériale.

Côté infrastructures, nous disposons d'un réseau unifié pour le transport de la voix et des données, depuis l'interconnexion des infrastructures de communication apportées par chaque composante du groupe. Nos équipes informatiques ont dans le même temps

conçu et paramétré dans nos trois systèmes de gestion une nouvelle offre de produits d'assurance à la marque Intériale, en santé et en prévoyance.

Par ailleurs, nous avons consacré la fusion avec plusieurs outils communs : le site *Interiale.fr*, qui offre un espace de consultation des remboursements des frais de santé à l'intention de nos adhérents et des professionnels de santé, un *workflow* interne, une messagerie électronique commune.

Dés fin 2008, chaque adhérent aux produits d'assurance proposés par Intériale Mutuelle pouvait bénéficier des services et des infrastructures du groupe.

### « L'unicité de la base CRM garantit la traçabilité de nos opérations »

**A.I.M. :** *Quels ont été les principes inspirant le schéma directeur informatique sur lequel vous travaillez ?*

**P. O. :** Dès l'amorce du projet de fusion, nous avons adopté une stratégie fondée sur deux axes prioritaires : placer l'adhérent au centre de notre système d'information, et mettre en place une architecture modulaire, basée sur les services. Le premier axe d'évolution s'inscrit dans un projet de qualité de service aux adhérents. Il s'est concrétisé par la mise en place d'une nouvelle base personnes, morales et physiques sous Oracle, et par le déploiement de la brique CRM, en l'occurrence le progiciel E-deal de l'éditeur du même nom.

Nous avons commencé à déployer cette solution dès l'été dernier dans tous les centres de contact qui ont vocation à gérer les relations avec nos adhérents ou prospects. Ce premier chantier a été complété par la mise en œuvre de la plate-forme Hermes Net de Vocalcom sur la totalité de nos centres de contact.

Cette solution désormais opérationnelle nous a permis de virtualiser l'organisation de nos centres de contacts, et d'offrir de façon transparente à tous les adhérents un environnement unique de réception et de traitement des appels. Depuis septembre dernier, la brique CRM E-deal a été déployée

dans tous les centres de gestion. Nous pouvons ainsi tracer l'intégralité des opérations de vente ou de marketing réalisées sur chacun de nos adhérents ou prospects.

L'architecture SOA nous permet de mettre en œuvre les meilleures briques métiers, avec une mise en production graduelle, maîtrisée et planifiée, loin des démarrages laborieux et risqués en formule « big bang » des applications monolithiques. Ce choix nous permet aussi par sa modularité de mettre en œuvre une stratégie de partenariat à géométrie variable.

Enfin, la refonte de notre SI Cible concerne aussi les briques métiers, les services supports, avec la refonte de la comptabilité, de la paye, des achats, le décisionnel, le portail, et le domaine technique, les serveurs, les unités de stockage, le *help desk*. Il s'agit d'une refonte complète.

### « Nous avons opté pour les modules Adhérents et Cotisations du progiciel Wynsure de Wyde »

**A.I.M. :** *Il n'est pas excessif d'affirmer que la nouvelle équipe issue de la fusion a dû mettre les bouchées doubles pour hisser son SI à un niveau technologique requis, pour prétendre jouer un rôle dans la dynamique de regroupement des assureurs mutualistes.*

**P. O. :** Nous partions en effet d'un existant qui nécessitait des évolutions majeures, pour répondre aux exigences fonctionnelles et technologiques de cet objectif. Nous avons fait appel dès septembre 2008 à deux conseils externes, pour définir et choisir les briques de notre futur SI dans une architecture orientée services.

Nous avons, sur le plan technique, sollicité l'aide des consultants d'Accenture, pour valider l'architecture cible et le choix des composants logiciels. Le cabinet Fry Consulting nous accompagne pour les aspects fonctionnels et l'assistance au pilotage de projets. La MOA du groupe est complètement impliquée dans les chantiers de rédaction des cahiers des charges et des spéci-

fications fonctionnelles, l'organisation des phases de recette et la conduite du changement.

C'est également le métier qui assure le pilotage de la refonte des processus, formalisés avec l'outil Aris. Nous gardons surtout en tête que la mise en place d'un SI est l'addition de deux composantes : le système informatique et les processus métiers. Cela joue un rôle essentiel, surtout dans le cadre d'une fusion.

**A.I.M. :** *Intériale Mutuelle prend position sur le marché des collectives. Quel outil avez-vous retenu ?*

**P. O. :** Nous avons opté pour les modules Adhérents et Cotisations du progiciel Wynsure de Wyde pour la santé et la prévoyance. Nous prévoyons de les mettre en production sur le périmètre des contrats collectifs dès janvier 2010. Cette activité portée par notre branche interprofessionnelle, Intériale Filia constitue un axe de développement majeur du groupe. Cette étape nous permettra en outre de valider l'urbanisation de notre SI métier, avant d'élargir le périmètre de la solution à l'ensemble de notre portefeuille de contrats individuels.

**A.I.M. :** *Quelles sont les prochaines étapes ?*

**P. O. :** La mise en œuvre du SI Cible se poursuivra avec la mise en production des prestations Prévoyance et avec l'ouverture sur l'extérieur via le portail institutionnel du groupe. La dématérialisation des échanges de documents est d'ores et déjà engagée. Elle passe par le déploiement d'une GED, mais aussi par l'ouverture de nouveaux canaux de communication vers nos adhérents, avec le SMS, l'e-mail. C'est l'un des projets phares de l'année 2010.

Dans le domaine du tiers payant, nous poursuivons l'amélioration du service rendu par une politique accentuée de conventionnement avec les professionnels de la santé. Enfin, nous optimiserons la gestion du RO actuellement éclatée sur plusieurs *back-offices*, et nous mettrons en place les premiers partenariats avec d'autres entreprises d'assurance du monde mutualiste.