

CSC

ÉTUDE  
DE CAS

# GIE GROUPE NATION

UN OUTIL INFORMATIQUE PERFORMANT POUR  
ACCOMPAGNER UN LEADER DE LA MUTUALITÉ



[WWW.CSC.FR/CLIENTS](http://WWW.CSC.FR/CLIENTS)

AFIN D'ATTIRER ET FIDÉLISER DE NOUVEAUX ADHÉRENTS, GIE GROUPE NATION A ACQUIS LE PROGICIEL GRAPHTALK A.I.A. MICHEL LAGRANGE, DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT DU GIE GROUPE NATION, TÉMOIGNE DES AVANTAGES CONCURRENTIELS QU'IL SOUHAITE EN RETIRER.



# GIE GROUPE NATION

UN OUTIL INFORMATIQUE PERFORMANT POUR  
ACCOMPAGNER UN LEADER DE LA MUTUALITÉ

AFIN D'ATTIRER ET FIDÉLISER DE NOUVEAUX ADHÉRENTS, GIE GROUPE NATION A ACQUIS LE PROGICIEL GRAPHTALK A.I.A. MICHEL LAGRANGE, DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT DU GIE GROUPE NATION, TÉMOIGNE DES AVANTAGES CONCURRENTIELS QU'IL SOUHAITE EN RETIRER.

## **QUEL ÉTAIT L'INTÉRÊT POUR UN REGROUPEMENT COMME LE GIE GROUPE NATION DE CHOISIR LA SOLUTION GRAPHTALK A.I.A ?**

Bien qu'il fut créé en 1994, le GIE Groupe Nation tel qu'il existe aujourd'hui date de l'arrivée de la MIP en 1999 qui a modifié son organisation en profondeur. En effet, cette mutuelle représente à elle seule plus de 80% des effectifs et prestations de ce regroupement. L'entrée de la MIP a ainsi fait passer le nombre d'adhérents de 45 000 à 250 000. Une forte évolution que les systèmes informatiques installés à l'époque, étaient incapables de gérer. Parallèlement, le conseil d'administration a souhaité mettre en place une stratégie permettant à l'Union et au GIE d'élargir le nombre de ses membres et d'être en mesure, grâce à un outil parfaitement paramétrable, de répondre aux attentes du marché. En outre, très peu de mutuelles sont aujourd'hui équipées d'une telle solution informatique. Il s'agit pour nous de prendre un avantage décisif sur nos concurrents, de rendre notre regroupement plus attractif afin de

développer nos ressources humaines et d'offrir un service toujours plus qualitatif à nos adhérents.

## **POURQUOI AVEZ-VOUS RETENU CSC ?**

Ce qui a entraîné notre décision de prendre CSC comme prestataire, c'est la volonté très forte qu'a eu cette entreprise de travailler en collaboration étroite avec nous pour la mise au point des produits. En prime, CSC s'est fortement engagée sur les conditions et les délais. Il était important pour le GIE Groupe Nation et ses mutuelles partenaires, de mettre en place une solution fiable, rapidement implémentable et qui réponde à nos besoins sans pénaliser notre compétitivité.

En outre, par rapport aux produits concurrents sur ce marché, seul CSC réunissait toutes les conditions requises, à savoir : une entreprise pérenne et reconnue, une ergonomie moderne du progiciel et des qualités de paramétrage et de performance indiscutables.

Le groupe CSC était pourtant peu présent dans le monde de la mutualité lorsque nous avons fait appel à eux fin 1999. C'est pourquoi nous souhaitions construire un véritable partenariat afin de développer un outil qui deviendrait l'un des standards du marché. Je pense que cette collaboration a permis à CSC de mieux appréhender ce secteur.

## **QUI UTILISE GRAPHTALK A.I.A.AU QUOTIDIEN ET COMMENT EST-IL PERÇU ?**

La solution est implémentée depuis octobre 2001. A ce jour, le progiciel GraphTalk A.I.A est utilisé quotidiennement par les 65 personnes qui gèrent les contrats en direct. L'outil est simple d'utilisation et les retours que nous avons prouvent que ces personnes considèrent cette solution comme fiable.

C'est un outil moderne qui permet aux utilisateurs de ne pas perdre de temps sur des tâches automatiques et de conseiller efficacement les adhérents. C'est pourquoi GraphTalk A.I.A est entièrement tourné vers la réponse globale au client.

## RÉSULTATS

- Un logiciel à la hauteur d'une fusion d'entreprises importante.
- Un paramétrage sur mesure
- L'automatisation des tâches récurrentes et gain de temps
- Un avantage concurrentiel pris en lançant de nouvelles offres

"Graph Talk A.I.A est entièrement tourné vers la réponse globale au client. En plus d'un moteur performant, le paramétrage est extrêmement souple et ouvert. Les écrans et l'ergonomie de manière générale sont de la génération actuelle, avec une navigation aisée et un graphisme immédiatement compréhensible.

Nous pouvons même monter les opérations, les suivre et les analyser avant de dépenser des sommes considérables pour restructurer d'importants systèmes d'informations sans aucune garantie de résultat".

**MICHEL LAGRANGE** - DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT DU GIE GROUPE NATION ET DIRECTEUR FINANCIER DE LA MUTUELLE DE L'INDUSTRIE DU PÉTROLE



## A PROPOS DE GIE GROUPE NATION

Le GIE Groupe Nation regroupe six mutuelles : la MIP (Mutuelle de l'Industrie du Pétrole), la MIE (Mutuelle Intergroupes d'entraides) ainsi que quatre mutuelles d'entreprise (Paribas, Dunlop, Joucomatic et Natexis).

Il compte à ce jour 245 000 personnes protégées et 115 salariés.

### QUELLES SONT LES FONCTIONS LES PLUS INTÉRESSANTES ?

En plus d'un moteur performant, le paramétrage est extrêmement souple et ouvert. Les écrans et l'ergonomie de manière générale sont de la génération actuelle, avec une navigation aisée et un graphisme immédiatement compréhensible.

Les fonctions qui nous permettent de gérer les adhésions, prestations et tiers payant correspondent parfaitement aux attentes du marché.

Pour certaines des nouvelles offres que nous lançons, nous souhaitons également bénéficier d'une certaine souplesse dans l'architecture de l'outil de gestion.

Ainsi nous pouvons nous même monter ces opérations, les suivre et les analyser avant de dépenser des

sommes considérables pour restructurer d'importants systèmes d'information sans aucune garantie de résultat.

### QUELS SONT VOS OBJECTIFS AVEC GRAPHTALK A.I.A ?

GraphTalk A.I.A est aujourd'hui un outil qui correspond bien à la stratégie engagée par les partenaires actuels du GIE Groupe Nation. Nous nous retrouvons en avance sur nos concurrents qui se sont engagés plus tard dans une démarche similaire ou qui seront prochainement contraints de changer leur système. Dans ce laps de temps, nous entendons asseoir notre positionnement sur le marché de la santé et de la prévoyance en développant de nouvelles offres et en concentrant nos efforts sur la qualité de service et le discours commercial.

Par ailleurs, nous comptons sur cet outil pour susciter de nouvelles vocations et convaincre les jeunes diplômés de

rejoindre le monde de la mutualité en leur donnant un vrai rôle de conseiller. Le monde de la mutualité évolue et se concentre.

Nous souhaitons donc attirer de nouvelles mutuelles et doubler le nombre d'adhérents rapidement. En qualité de progiciel évolutif, GraphTalk A.I.A devrait nous permettre d'atteindre ces objectifs en offrant à nos clients et futurs clients un service sur mesure. Nous entendons également multiplier notre offre autour des contrats collectifs, dans une logique de fidélisation.

Dans ce cadre, GraphTalk A.I.A nous offre la possibilité d'identifier l'assuré mais aussi l'ensemble des membres de sa famille. C'est une grande force pour nous. Enfin, en capitalisant toutes nos ressources sur ce progiciel, nous désirons séduire les personnes qui privilégient un système de guichet unique.



## EMEA South & West Region

### Regional Head Office

Immeuble Balzac - 10, Place des Vosges  
92072 Paris La Défense Cedex  
+33 1 55 70 70 70

### France

Axe Liberté - 14, Place de la Coupole  
94227 Charenton Cedex  
+33 1 43 53 57 57

Aéropole - Bâtiment 5  
5, Avenue Albert Durand  
31700 Blagnac  
+33 5 67 69 89 00

### Belgium

Hippokrateslaan 14  
B-1932 Sint-Stevens-Woluwe  
+32 2 714 7111

### Luxembourg

Bâtiment Goldbell - Tour C 5, Rue Eugène  
Ruppert L-2453 Luxembourg  
+352 248 341

### Spain

Av. Diagonal, 545, Pl.6 Edifici L'Illa  
08029 Barcelona  
+34 93 493 09 00

### Italia

Centro Direzionale Milanofiori  
Stada 3, Palazzo B1 20090 Assago (MI)  
+39 0257775.1

### Portugal

Lagoas Park - Edificio 1,3°  
2740-264 Porto Salvo  
+35 1 2100 40 800

## Corporate headquarters

### America

3170 Fairview Park Drive Falls Church, VA.  
22042 United States  
+1 703 876 1000

### Europe, Middle East, Africa

Royal Pavilion  
Wellesley Road Aldershot  
Hampshire GU1 1PZ  
United Kingdom +44 1252 534000

### Australia/New Zealand

460 Pacific Highway  
St. Leonards NSW 2065 Australia  
+61 2 9901 1111

### Asia

139 Cecil Street  
#08-00 Cecil House Singapore 069539  
Republic of Singapore +65 221 9095

## A propos de CSC

CSC a pour mission d'être un des leaders mondiaux dans la mise en œuvre de solutions et de services pour les entreprises fondées sur des technologies de pointe.

Grâce à sa large gamme de compétences, CSC fournit à ses clients des solutions sur mesure pour gérer la complexité de leurs projets afin de leur permettre de se concentrer sur leur cœur de métier, collaborer avec leurs partenaires et clients, et améliorer leurs performances opérationnelles.

CSC met un point d'honneur à comprendre les problématiques de ses clients et mobilise ses experts, forts d'une longue expérience de leurs métiers et de leurs secteurs d'activité, pour collaborer avec leurs équipes. Totalement indépendant à l'égard de tout fournisseur, CSC livre ainsi des solutions qui répondent au mieux aux besoins spécifiques de chaque client.

Depuis plus de 45 ans, des clients, tant privés que publics, confient à CSC l'externalisation de leurs processus de gestion et de leur informatique, ainsi que l'intégration de leurs systèmes. Partout dans le monde, ils témoignent également de leur confiance en sollicitant les collaborateurs de CSC pour des missions de conseil.

La société est cotée à la Bourse de New York (NYSE) sous le symbole "CSC".

For further information concerning this publication or CSC's solution,  
contact the communication and marketing department : +33 1 55 70 70 70