

CSC

ÉTUDE  
DE CAS

# MUTUELLES DU MANS ASSURANCES

UN TRIPTYQUE GAGNANT  
OFFERT PAR GRAPHTALK A.I.A



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

LES MUTUELLES DU MANS ASSURANCES ONT LANCÉ EN 2000, LE PROJET "1000 JOURS POUR CHANGER ET GAGNER" AFIN DE REFONDRE LE MARKETING, LE SYSTÈME D'INFORMATION ET LA LOGISTIQUE. POUR LE SYSTÈME D'INFORMATION ASSURANCE VIE-EPARGNE, MMA A RETENU CSC ET SA SOLUTION "GRAPHTALK A.I.A". JACQUES LENORMAND, DIRECTEUR GÉNÉRAL DE MMA TÉMOIGNE.



# MUTUELLES DU MANS ASSURANCES

UN TRIPTYQUE GAGNANT OFFERT PAR GRAPHTALK A.I.A

LES MUTUELLES DU MANS ASSURANCES ONT LANCÉ EN 2000, LE PROJET "1000 JOURS POUR CHANGER ET GAGNER" AFIN DE REFONDRE LE MARKETING, LE SYSTÈME D'INFORMATION ET LA LOGISTIQUE. POUR LE SYSTÈME D'INFORMATION ASSURANCE VIE-EPARGNE, MMA A RETENU CSC ET SA SOLUTION "GRAPHTALK A.I.A". JACQUES LENORMAND, DIRECTEUR GÉNÉRAL DE MMA TÉMOIGNE.

## QUELS ÉTAIENT LES OBJECTIFS DU PROJET "1000 JOURS POUR CHANGER ET GAGNER" ?

En 1998, nous avons perdu à la fois en notoriété, en nombre de clients et en parts de marché. Nous avons donc mis en place, entre septembre 1998 et décembre 1999 un premier projet baptisé "500 jours pour ré-exister". Nous avons appelé cela le "Cap zéro" : zéro client perdu, zéro contrat perdu et zéro chiffre d'affaires perdu. Une fois cet objectif atteint nous avons pu nous tourner vers l'avenir en lançant l'opération "1000 jours pour changer et gagner". Un des paris portait sur l'informatique. Il s'agissait de refondre les trois socles en même temps, à savoir :

- l'informatique vie-épargne avec le projet Odysée ;
- la chaîne IARD (NDLR : Incendies, Accidents, Risques Divers), qui concerne les dommages, dénommée SIGMMA (système d'information et de gestion des Mutuelles du Mans Assurances) ;
- l'informatique réseau baptisée P9.

## POUVEZ-VOUS NOUS DÉTAILLER LES OBJECTIFS DU PROJET INFORMATIQUE ?

Il s'agissait d'un projet triplement ambitieux puisqu'il y avait des contraintes majeures

d'argent, de temps et de maîtrise des technologies. Cette opération nous obligeait en effet, à mobiliser 150 millions d'euros sur trois ans. Nous avons décidé de ne pas les amortir mais de les passer en charge. Cela ne nous laissait aucun droit à l'erreur. Par ailleurs, nous souhaitions aller très vite car nos systèmes informatiques de l'époque ne nous permettaient pas de passer à l'euro ou à l'an 2000. De plus, certains de nos équipements n'étaient plus maintenus par les constructeurs d'origine. Enfin, nous avons fait le choix stratégique de solutions "avant-gardistes" pour nos trois socles informatiques. Ainsi GraphTalk A.I.A correspondait à nos objectifs puisqu'il était développé en technologie-objet.

## COMMENT AVEZ-VOUS RETENU GRAPHTALK A.I.A ?

Nous avons analysé sur le marché des progiciels ceux qui correspondaient à notre cahier des charges. Assez rapidement, le choix s'est porté sur GraphTalk A.I.A car il était compatible avec nos choix de programmation objet ainsi qu'avec notre informatique réseau P9.

Il offrait également les plus larges fonctionnalités. GraphTalk A.I.A nous proposait un triptyque très intéressant : zéro délai, zéro ressaisie, zéro doublon.

Il s'agissait de points fondamentaux que nous souhaitions obtenir de ce projet. Il fallait également que l'outil choisi soit facilement utilisable par nos salariés et par nos agents généraux qui n'ont pas forcément tous une forte culture informatique ni une connaissance juridique pointue de l'assurance vie. Enfin, GraphTalk A.I.A se présentait comme une solution très ouverte sur les nouvelles technologies.

Grâce à son ouverture et sa compatibilité, la solution s'est facilement intégrée dans notre environnement informatique. Ainsi l'harmonisation entre les différents outils était optimale.

## COMMENT S'EST DÉROULÉ LE DÉPLOIEMENT DE GRAPHTALK A.I.A ?

Le projet a démarré réellement en 2001. Fin 2002, l'application est déjà déployée au siège. Les premiers tests dans nos 1500 points de vente ont commencé en juillet 2002 et à la fin du mois d'octobre 3500 postes étaient connectés. L'outil est simple d'utilisation et efficace. Pour nous, il était essentiel que les applications soient entre les mains des utilisateurs le plus rapidement possible.

Notre objectif a pu être atteint deux ans seulement après avoir lancé ce projet, ce qui est remarquable en terme de délais.

"GraphTalk A.I.A se présentait comme une solution très ouverte sur les nouvelles technologies. Notre objectif a pu être atteint deux ans seulement après avoir lancé ce projet, ce qui est remarquable en terme de délais.

L'équipe de CSC s'est fortement impliquée dans le projet. Il y avait de leur part, comme de la notre, une véritable volonté de réussir cette implémentation dans les délais impartis."

JACQUES LENORMAND - DIRECTEUR GÉNÉRAL DES MMA

## RÉSULTATS

- Un tryptique gagnant : zéro délai, zéro ressaisie, zéro doublon
- Un outil souple, accessible aux agents généraux de MMA
- Un environnement informatique ouvert sur les nouvelles technologies
- Des actes commerciaux réalisés en direct et en temps réel avec le client



## A PROPOS DE LA MUTUELLES DU MAN ASSURANCE

Le Groupe MMA a plus de 170 ans d'existence. Juillet 2006 : Azur Assurances et MMA décident d'unir leurs forces et fusionnent. 2 janvier 2007 : plus 2 000 points de vente et 1 500 agents généraux aux couleurs MMA proposent une gamme de produits uniques et s'appuient sur une organisation renforcée. Carte d'identité de la nouvelle MMA : 3e réseau d'agents généraux en biens et responsabilités, 3 millions de clients, 13 000 collaborateurs.

L'équipe de CSC s'est fortement impliquée dans le projet. Il y avait de leur part, comme de la notre, une véritable volonté de réussir cette implémentation dans les délais impartis.

Actuellement nos équipes informatiques s'approprient les codes de développement afin de suivre les évolutions du système. Elles peuvent ainsi en intégrer les éventuelles contraintes en amont et en aval par rapport à l'exploitation et à l'intégration avec les autres systèmes informatiques. A ce jour, 12 produits sont installés et 150 000 contrats ont été migrés. Nous prévoyons évidemment de poursuivre la migration de 500 000 contrats et d'une quarantaine de produits, et nous avons prévu une montée en charge capable de supporter 1 million de contrats.

### QUELS SONT LES PRINCIPAUX AVANTAGES QUE VOUS POUVEZ DÉJÀ CONSTATER ?

Les principaux atouts que nous avons pu constater sont, sans aucun doute, la productivité dans la gestion des contrats, la possibilité de maîtriser les niveaux de délégation que nous donnons aux agents généraux et aux courtiers.

Enfin, la capacité à réaliser des actes commerciaux en direct et en temps réel

avec le client. Il s'agit d'une véritable amélioration de la relation client.

Avant, lorsqu'un client venait retirer de l'argent sur un compte épargne, le délai de retour du chèque était imprévisible.

Désormais il suffit de 48h pour conclure le retrait ! De la même façon, lorsqu'un client souscrivait un contrat le délai de retour était aléatoire. Désormais, une fois le contrat provisoire établi avec le client, les conditions particulières arrivent par la poste 48h plus tard. Cette notion est fondamentale, car le client ne veut plus attendre. Par ailleurs, l'acceptation du logiciel par les utilisateurs a été remarquable. L'outil est très intuitif et les fonctionnalités sont multiples. Les agents sont guidés dans toutes les étapes de saisies et se sont appropriés l'outil facilement.

### ET DANS L'AVENIR ?

D'ici 5 ans, nous entendons doubler le nombre de contrats sur l'épargne. GraphTalk A.I.A nous permet de faire des campagnes en ayant une réactivité commerciale bien plus importante.

Nous allons également réaliser des économies au niveau des ressources humaines, puisque les personnes jusqu'alors affectées à la ressaisie vont pouvoir effectuer d'autres tâches à plus forte valeur ajoutée. La richesse de paramétrage et la souplesse de GraphTalk A.I.A nous permettent d'envisager une grande réactivité dans la création de produits, donc dans l'innovation, prévue pour 2003/2004.

Convaincus par la solution et ravis des délais de mise en oeuvre, nous nous interrogeons désormais sur la mise en place de GraphTalk A.I.A Prévoyance. Grâce aux outils de capitalisation proposés par CSC, nous partageons en effet les améliorations entre clients et l'un d'eux a participé à l'évolution d'une version prévoyance. Pour le moment nous finissons le basculement des produits vie vers A.I.A puis nous reviendrons sur ce projet.

Une chose est sûre, si l'on me proposait aujourd'hui de revenir deux ans en arrière, je referais les mêmes choix et ne changerais rien !



## 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