

CSC

ÉTUDE  
DE CAS

# THELEM ASSURANCES

DÉVELOPPER LA VERSION IARD  
DE GRAPHTALK A.I.A



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

ISSU EN 2004 DE LA FUSION ENTRE LES ASSURANCES MUTUELLES DE L'INDRE ET DES MUTUELLES RÉGIONALES D'ASSURANCE, THÉLEM ASSURANCES A CHOISI DE REMPLACER SON OUTIL DE GESTION SPÉCIFIQUE PAR UN PROGICIEL IARD DÉVELOPPÉ CONJOINTEMENT AVEC CSC AUTOUR DE GRAPHTALK A.I.A. SOUPLESSE, RÉACTIVITÉ, FACILITÉ DE COMMUNICATION ET MEILLEURE GESTION DES CLIENTS DEVRAIENT RÉCOMPENSER CET INVESTISSEMENT DANS UN PROJET AU LONG COURS.



# THELEM ASSURANCES DÉVELOPPER LA VERSION IARD DE GRAPHTALK A.I.A

ISSU EN 2004 DE LA FUSION ENTRE LES ASSURANCES MUTUELLES DE L'INDRE ET DES MUTUELLES RÉGIONALES D'ASSURANCE, THÉLEM ASSURANCES A CHOISI DE REMPLACER SON OUTIL DE GESTION SPÉCIFIQUE PAR UN PROGICIEL IARD DÉVELOPPÉ CONJOINTEMENT AVEC CSC AUTOUR DE GRAPHTALK A.I.A. SOUPLESSE, RÉACTIVITÉ, FACILITÉ DE COMMUNICATION ET MEILLEURE GESTION DES CLIENTS DEVRAIENT RÉCOMPENSER CET INVESTISSEMENT DANS UN PROJET AU LONG COURS.

Les origines de Thélem assurances remontent à 1820, mais cette société d'assurance mutuelle n'est connue sous ce nom que depuis 2004, date de la fusion des Assurances Mutuelles de l'Indre et des Mutuelles Régionales d'Assurance. S'adressant aussi bien aux particuliers qu'aux professionnels, Thélem assurances couvre une très large variété de risques (automobile, habitation, santé, responsabilité civile...), et la société a réalisé en 2006 un chiffre d'affaires de 250 millions d'euros et distribue ses produits via un réseau d'agents généraux et de courtiers. La variété de ses domaines d'intervention a conduit Thélem assurances à élaborer et gérer une très grande variété de contrats. Cela suppose donc disposer d'un système de gestion souple, ouvert sur l'extérieur, capable de permettre le lancement rapide de nouveaux produits et d'avoir une bonne vision des clients et de leurs besoins.

## L'IDÉE D'UN DÉVELOPPEMENT CONJOINT

Début 2002, alors que la fusion n'est pas encore réalisée, il apparaît de plus en plus nettement que l'application alors utilisée, malgré sa fiabilité, n'a plus l'évolutivité suffisante pour accompagner l'entreprise dans son développement. Décision est donc prise de remplacer cet outil, développé spécifiquement sur AS/400. Un appel d'offres est lancé pour une solution complète de gestion des produits d'assurance IARD (incendie, automobile et risques divers) mais il s'avère

rapidement que le marché est assez pauvre en progiciels de ce type. CSC, qui possède avec GraphTalk A.I.A un produit éprouvé dans le domaine de l'assurance vie, répond néanmoins à l'appel d'offres, et bientôt une solution se dessine : développer conjointement un produit IARD standard en s'appuyant sur le socle technologique de GraphTalk A.I.A et des composants transverses (finances, personnes, organisation). CSC en demeurerait par la suite l'éditeur et Thélem assurances en serait le premier utilisateur.

Cette formule présente un intérêt pour les deux partenaires : pour Thélem assurances, c'est la garantie de disposer d'un produit parfaitement adapté à ses besoins mais qui évoluera comme un progiciel ; pour CSC, c'est l'opportunité de capitaliser sur un grand projet pour investir un nouveau secteur.

Avec l'aide d'un conseil extérieur, le cabinet Eveho, venu assister Thélem assurances sur la direction du projet, les équipes de CSC entament l'écriture des spécifications. Les utilisateurs Thélem assurances sont fortement sollicités afin de recueillir les besoins et décrire les procédures métier. «Nous partions vraiment d'une page blanche et nous ambitionnions de créer un progiciel de gestion intégré complet», rappelle Pascal Féliot, Directeur de l'organisation et des systèmes d'information chez Thélem assurances.

En effet, le futur progiciel est bâti pour gérer à la fois les produits, les devis, les contrats et leurs avenants, mais aussi les sinistres, la comptabilité des agences et tout le front-office. Changer de système est ainsi l'occasion de remettre le client au centre des processus de Thélem assurances, et notamment d'avoir une vision complète des différents contrats souscrits, ce qui était difficile auparavant. En outre, l'application doit être en mesure de s'adapter aux différentes branches d'activité (automobile, incendie, risques divers) et permettre de gérer l'ensemble du réseau de distribution. Seuls la comptabilité générale et le reporting échappent ainsi au périmètre du projet. Le produit étant destiné à devenir un progiciel standard, un des chantiers de la phase de conception consiste par ailleurs à séparer ce qui relève normalement du métier de ce qui est spécifique à Thélem assurances, soit au final environ 10 % seulement des développements prévus.

## LES BÉNÉFICES DE L'OFFSHORE

Les développements commencent début 2004. Menés par les équipes de CSC, ils mobilisent en moyenne 80 à 100 personnes en permanence. Afin de dégager des ressources et de réduire les coûts, une partie est réalisée en Bulgarie, gérée par la plate-forme offshore de CSC. «Le travail effectué en Bulgarie a toujours été de très bonne qualité. Toutefois, concernant ce que nous avons géré en direct, cela nécessite

“CSC offrait la garantie d’être une société de taille importante, et GraphTalk A.I.A constituait une base technique solide, éprouvée sur de nombreuses références, pour se lancer dans ce type de développement”.

PASCAL FÉLIOT - DIRECTEUR DE L'ORGANISATION ET DES SYSTÈMES D'INFORMATION CHEZ THÉLEM ASSURANCES.

## RÉSULTATS

Mise en place d'un outil commun

Gains de temps

Diminution du nombre d'erreurs

Diminution des tâches manuelles

Communication étroite entre les intervenants

Lancement accéléré de nouveaux produits



## A PROPOS DE THELEM ASSURANCES

Plus de **250** points de vente Thémém assurances situés en région Centre (**82 agences**) mais aussi en Pays de Loire, Bretagne, Normandie, Région Parisienne

**446 000** clients

**755 000** contrats gérés

**250 000 000 euros** de chiffre d'affaires

**125 800 000 euros** de capitaux propres

d’être très bien organisé, et il est parfois préférable de faire appel à un junior en interne, que l’on peut piloter plus facilement et sur qui on peut capitaliser pour l’avenir», note Pascal Féliot. Si les équipes de Thémém assurances n’ont d’ailleurs pas directement participé à la première phase des développements, le transfert de compétences, assuré par une assistance à l’appropriation conduite par des experts de CSC, leur permet aujourd’hui d’assurer l’écriture de fonctionnalités périphériques. «Notre objectif est d’être autonome à 80 % sur le produit, de façon à ne plus avoir à faire appel à CSC que sur des points précis d’expertise technique», précise Pascal Féliot.

### LES PREMIERS GAINS

Vient ensuite la phase de recette, assurée cette fois en interne, avant la mise en production en mai 2006 du premier lot concernant la branche automobile et habitation (soit déjà 80 % de l’activité). «La mobilisation de dizaines d’utilisateurs a représenté un effort très important pour Thémém assurances mais a été un facteur déterminant dans la réussite du projet et l’appropriation de l’outil» insiste Nathalie Rojo, directrice des ressources humaines et de la communication. Les neuf premiers mois sont assez difficiles. Si le produit, bénéficiant de l’expérience de GraphTalk A.I.A, démontre toute sa robustesse en n’occasionnant aucune interruption de service, il faut en effet corriger

les inévitables anomalies et répondre via le help-desk aux nombreuses interrogations des utilisateurs. Ceux-ci sont en effet près de 1.500, dont les trois-quarts au sein des réseaux de distribution. La société s’appuie sur un réseau de plus de 250 points de vente exclusifs et près de 150 courtiers disséminés dans toute la France (avec une prédominance pour le Centre, l’Ouest et la Région parisienne). Or, la nouvelle application est également destinée à cette population, dont la dissémination géographique a rendu la formation difficile. Une fois ces derniers ajustements fonctionnels et techniques effectués, le produit ne tarde pas à démontrer ses premiers bénéfices. Le fait de travailler sur un outil commun, très facilement accessible via Internet, accélère considérablement les échanges avec le siège, rendant caducs les synchronisations nocturnes et de nombreuses communications papier.

### UN INVESTISSEMENT POUR L’AVENIR

Le projet peut d’ores et déjà être considéré comme une réussite. L’essentiel des bénéfices est attendu pour les mois à venir. Une montée de version technologique et fonctionnelle (vers GraphTalk A.I.A 4.20) est programmée courant 2008, et devrait démontrer tout l’intérêt de disposer d’un progiciel maintenu par un éditeur plutôt que d’un développement spécifique.

*GRAPH#Talk* **A.I.A**



## 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