

GCEA

carbure à la puissance V9 Assurances

Il comme Innovation. Avant d'aborder sa dixième année d'existence, GCE Assurances s'est doté de nouveaux moyens technologiques pour industrialiser ses processus et accroître la productivité de ses opérations. Des briques qui contribuent également à un meilleur service rendu aux assurés par ce bancassureur spécialisé dans l'assurance non-vie.

L'assureur a également mis en place de nouvelles structures en soutien à son développement. Parc assiste ainsi le client dans sa demande, GCE APS est à l'écoute du réseau Gcea pour la distribution de produits d'assurance.

Grand angle sur une mutation qui souligne les ambitions du bancassureur, dans un univers en proie à une forte concurrence.



Patrick Deneuille,
directeur du pôle Ressources

Depuis la mi-2008, période de la mise en production de l'application Impact bâtie à partir du progiciel V9 Assurances de l'éditeur ITN, GCE Assurances dispose d'un outil de production de contrats qui lui offre les moyens de gérer en interne cette fonction historiquement confiée à un partenaire extérieur. Outre l'autonomie qu'elle procure, cette solution se caractérise par sa grande souplesse. Elle vient s'intégrer dans un environnement technique comprenant d'autres composants applicatifs, parmi lesquels le poste de travail de l'agent en amont et l'application Siclade en aval, pour la gestion de sinistres. Un

ensemble au service d'un réseau fort de 22 000 commerciaux.

Le groupe Caisses d'épargne Assurances a vu le jour il y a une décennie. Compagnie d'assurances à part entière, elle est membre de la Ffsa. Sa mission consiste à commercialiser des produits d'assurance non-vie grâce au réseau de sa maison mère qui dispose de 4 500 agences, auxquelles

viennent s'ajouter le Crédit foncier, Océor, ainsi que la filière immobilière du groupe, Nexity.

À l'instar de ses concurrents, Gcea dispose de l'ensemble des structures dont a besoin un assureur pour fonctionner : directions technique, marketing, comptable, indemnisation, etc. En outre, le bancassureur dispose d'autres entités prenant en compte ses spécificités. Il s'agit de Parc, la plate-forme d'accueil et de relation client. Elle a été inaugurée à Mérignac en juin 2007. Destinée aux assurés, elle permet de répondre à leurs besoins et à leurs interrogations par téléphone. « *En entrant en contact avec cette structure, nos clients peuvent solliciter la réalisation d'un avenant ou une montée en gamme d'un contrat. Notre objectif est de les fidéliser grâce à des réponses pertinentes. Objectif garanti, car plus de 90 % des utilisateurs de cette solution en sont satisfaits, selon une étude que nous avons menée l'an dernier, en partenariat avec Téléperformance* », annonce Patrick Deneuille, directeur du pôle Ressources. En complément, CGE APS, filiale à part entière du groupe, rassemble sur trois sites (Bordeaux, Dijon et Lens) la totalité des activités de *back-office* et d'assistance au réseau. Ses missions comprennent la finalisation des contrats, l'assistance téléphonique au réseau bancaire et la relance des assurés dont les dossiers sont incomplets.

Si GCE Assurances dispose d'un *front-office* informatique propriétaire à travers le poste client bancaire du groupe, sa production informatique et sa gestion de sinistres étaient confiées à l'origine à MMA Assurances, dans le cadre d'un contrat de partenariat technologique. Pour lancer ses activités, le bancassureur avait exclu le choix d'un système d'information interne, préférant une solution de gestion pour compte de tiers, pour se concentrer sur son métier de base. L'expansion enregistrée au fil des ans a poussé l'entreprise à revoir sa stratégie. « *Avec le développement de nos activités, qui nous ont permis d'engranger un portefeuille client composé de plus de 2 millions de contrats, nous avons voulu nous donner les moyens de nos ambi-*

« *Nous avons volontairement pris le parti d'avancer à un rythme maîtrisé, notre objectif étant de minimiser les risques de dérapages* »

tions. Nous voulions être propriétaires d'une solution informatique nous permettant notamment de concevoir et de lancer rapidement de nouveaux produits, faciles à vendre par notre réseau, dans un marché de l'assurance Dommage fortement concurrentiel », explique le directeur du pôle Ressources. Dans la même logique, le bancassureur avait décidé de développer, en collaboration avec la Macif, une application de gestion de sinistres. Le

choix de la MSI, qui fait partie de son actionnariat, s'inscrit dans le partenariat croisé, annoncé il y a quelques années.

Le choix de la solution V9 Assurances

La décision de mettre sur pied un système d'information propriété de la filiale d'assurance Dommage de GCE s'est traduite par le lancement d'un projet informatique conduit par le pôle Ressources, en binôme avec GCE Technologies, maître d'œuvre. Comme ce dernier, la maîtrise d'ouvrage a dû renforcer ses équipes en ayant recours à des compétences du marché, afin de faire face à des projets consommateurs de ressources.

Après une phase de spécification des besoins et de réalisation d'un cahier des charges, l'appel d'offres avait été lancé sans grande illusion d'intéresser des éditeurs : « *Nous étions en 2005. Le marché de progiciels Iard était très limité au regard de nos exigences. Au terme d'une présélection qui nous avait permis de tester au plus fin les deux offres, nous avons opté pour V9 Assurances. Nous connaissions déjà ce*

système, utilisé dans le groupe par la Muracef, qui n'avait pas encore intégré Gcea. Son architecture s'est avérée largement achevée par rapport à la concurrence », souligne Patrick Deneuille. Et ce dernier d'ajouter : « *En opérant un tel choix, l'éditeur devait s'adapter à notre rigueur et à la logique de gestion de processus industriels qui était notre cible. Ses équipes ont su relever ce challenge à terme.* »

Le choix de la solution V9 Assurances au cours de l'été 2005 a été suivi par la phase de cadrage du projet, étalée jusqu'à la fin de cette même année. L'occasion d'un ensemble d'échanges avec les directions métiers et commerciales sur les fonctionnalités à développer et sur l'agencement ergonomique. Début 2006 a pu être consacré au démarrage du paramétrage. Le développement du tarifificateur, cœur du système de gestion des contrats, a été une étape importante. Après ces différents travaux, l'équipe de projet a procédé à des tests, et à une mise en préproduction qui avait montré les limites des temps de réponse. Ce qui a donné lieu au *tuning* de l'architecture technique basée sur un environnement Unix/Oracle. Un travail minutieux a permis d'aboutir à des temps de réponse pertinents pour les commerciaux. Il s'agissait-là d'un point critique dont dépendait l'adoption de la solution Impact. « *De mauvaises performances auraient pu discréditer cet outil. Cette opération de tuning était d'autant plus nécessaire que nous étions dans un contexte de fusion des caisses régionales* », rappelle le directeur du pôle Ressources.

Après ces travaux réalisés en amont, la mise en production en mode « big bang » a pu intervenir deux ans et demi après le démarrage du chantier, soit un retard de six mois sur le calendrier initial. Ce qui était somme toute acceptable. « *Nous avons volontairement pris le parti d'avancer à un rythme maîtrisé, notre objectif étant de minimiser les risques de dérapages. Mission accomplie car, le 1^{er} novembre 2008, la solution Impact était disponible, en toute transparence, pour l'ensemble de notre réseau* », ajoute Patrick Deneuille. Quant à la gestion de sinistres, Gcea a décidé de la maintenir auprès de son partenaire MMA, jusqu'à la fin de l'année 2009. Cette option a permis de faire l'économie d'un projet de migration de l'existant.

Parallèlement à la puissance apportée par Impact, Gcea bénéficie désormais de la robustesse de l'application Siclade, nouvel outil de gestion de sinistres complexes. Mis en production en mai 2008, il prendra en charge les sinistres corporels et matériels lourds, et la gestion des épaves et des contestations Cgirsra. Le démarrage du partenariat avec la Macif a coïncidé avec les premiers pas de Gcea dans les opérations de mandatement des réseaux de partenaires et de prestataires, parmi lesquels les experts autos, les réparateurs et autres médecins.

Solliciter le soutien du pôle GCE APS

L'entrée en production d'Impact et de Siclade entraîne une reconfiguration du système d'information bâti sur une architecture SOA, avec une forte présence de composants applicatifs, existants et nouveaux. Ainsi, le *front-office*, resté en l'état, est équipé d'un poste de travail proposant l'offre Assurance ainsi que l'offre Santé, fruit de l'intégration de Muracef dans le périmètre de Gcea. Après identification de l'utilisateur, celui-ci accède à son bureau virtuel en fonction de son profil et des habilitations associées. Le commercial peut dès lors procéder à de multiples opérations. Dans son processus de vente, il a la possibilité, à tout moment, de solliciter le soutien du pôle GCE APS.

Grâce à des services Web, le poste client a été interfacé avec la nouvelle couche applicative bâtie à partir de V9 Assurances. Configuré dans un environnement Unix/Oracle, cet espace de gestion de contrats offre des fonctions multiples : tarification, gestion des personnes et des produits, garanties et primes. Au vu de sa position centrale dans l'échiquier informatique de l'entreprise, Impact est accessible à partir des outils de différentes entités : la comptabilité, la direction technique, le contrôle de gestion, Parc, Bopa, etc. Il est alimenté par des flux multiples provenant de sources diverses : système MMA pour les sinistres, comptabilité générale sous Coda Financial, mises à jour client provenant des Caisses d'épargne, rejets de prélèvements envoyés par la Cnce, retours d'Agira et flux Hexaposte (référentiel des codes postaux).

Alimenté en flux, Impact génère un volume de données considérable et varié. Il s'agit de tableaux de bord de pilotage pour ECA et pour les caisses, des bandes de prélèvements et de virements, des données comptables ; il est interfacé avec le système d'éditique centralisé retenu, en l'occurrence la solution Asterion. Enfin, Impact échange en aval avec le nouveau système de gestion de sinistres.

Disponible depuis plusieurs mois, le système Impact est maintenu en condition opérationnelle par le bras technologique de Gcea, en binôme avec l'éditeur ITN. Véritable outil de conquête grâce à la capacité offerte au bancassureur de réduire le fameux *time-to-market*, le nouveau système de gestion des contrats apporte également davantage de puissance au *front-office*. Il permet à la filiale Iard de GCE de maintenir ses ambitions de dévelop-

pements. En moins de dix ans, elle a su engranger plus de 2 millions de contrats, hors produits parabancaires. Et compte 1 300 000 assurés. Dans son segment de marché, elle est le deuxième bancassureur pour les garanties des accidents de la vie (GAV) et le troisième en auto et en MRH. « *Nos nouveaux outils nous permettent de renforcer notre force de frappe en nous diversifiant plus largement. Au départ, nous étions présents dans l'Iard. Aujourd'hui, nous intervenons sur le marché de la santé et sur le parabancaire, lequel regroupe entre autres l'assurance de portables, les loyers impayés, l'assurance de moyens de paiements* », conclut le directeur du pôle Ressources.

Corollaire de cet élargissement, la nécessité de disposer d'un système d'information unifié. Car si c'est le cas pour la gestion de l'Iard, il en va différemment pour les autres segments de marché. Dans les prochains mois, un projet de convergence informatique sera lancé. Un chantier qui devrait permettre au bancassureur, par exemple, d'optimiser sa stratégie de *cross-selling*.

Après avoir stabilisé ses activités et amorcé un rythme de développement de croisière, la filiale d'assurance Iard de GCE s'est dotée de moyens autonomes qui lui permettent d'envisager l'avenir avec sérénité et autonomie. Elle peut lancer rapidement de nouveaux contrats afin de surprendre ses concurrents grâce à son application Impact. La gestion de sinistres, une des fonctions critiques de son métier, est désormais traitée avec un outil autonome et pérenne. Elle permet de mieux gérer les dossiers clients grâce à une industrialisation des processus.

Emmanuel Mayega

Au-delà d'une DSI classique, un pôle Ressources

Une des entités stratégiques de Gcea, le pôle Ressources dirigé par Patrick Deneuille réunit en son sein différentes fonctions : organisation, qualité, moyens généraux, achats, production d'assurances, systèmes d'information. Ce pôle emploie 55 personnes. Il s'agit d'une structure dont les missions sont plus larges que celles confiées à une direction des systèmes d'information classique, comme on en trouve généralement dans les compagnies d'assurance.

Le pôle support travaille en synergie avec les autres entités du groupe.

Il collabore notamment avec GCE Technologies dans le cadre de projets de développements informatiques. Ce fut le cas pour la réalisation de l'application Impact. De même, ce pôle œuvre en partenariat avec GCE APS, structure de services dédiés à la production. Celle-ci a été créée en 2007 et emploie 110 collaborateurs. À ce jour, 13 des 17 caisses du groupe l'ont rejointe.

E. M.