

ASSURANCE

INFORMATIQUE

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

DOSSIER

Dématérialisation : vers un dossier client virtuel complet ?



RENCONTRE

Michel Charton
président de Santé-Pharma

ZOOM SUR...

Didier Quincerot,
responsable sécurité
des SI et qualité, SMABTP



REPORTAGE

Groupe Pasteur Mutualité
et Vie Services, un partenariat
basé sur Internet

14^e classement
des éditeurs et prestataires de services



COUVERTURE
La Macif, un SI
soutien de
la qualité de service
au sociétaire

14^e CLASSEMENT DES ÉDITEURS ET PRESTATAIRES DE SERVICES

2004, UNE ANNÉE DE CONSOLIDATION

Après une année 2003 où le chiffre d'affaires global de notre échantillon a crû de 10,58 % et une année 2002 très difficile, 2004 peut être qualifiée d'année de consolidation avec un chiffre d'affaires en croissance de 8,56 %, ce qu'avait prévu le Syntec.

L'année dernière, les principaux fournisseurs du marché de l'assurance (compagnies, caisses de retraite, institutions de prévoyance, mutuelles 45) ont enregistré une croissance souvent très significative à l'exception de CSC Peat et, surtout, d'Accenture qui enregistre, pour la troisième année consécutive, un recul de son chiffre d'affaires. La société conserve cependant sa première place, pour la troisième année consécutive, devant Atos et Cegedim, le même trio de tête que l'an dernier.

Le chiffre d'affaires total réalisé par l'échantillon de cette année (32 sociétés contre 30, l'an dernier) dépasse la barre des 550 millions d'euros. Le seuil des 600 millions devrait être franchi lors du classement de l'année prochaine. Six sociétés dépassent le seuil des 45 millions d'euros. Le fossé s'est encore accentué entre ces six premiers et les autres, puisque le septième, Aedian, n'atteint pas la barre des 17 millions.

Des six prestations habituelles servant de base à notre classement, l'intégration de systèmes enregistre un recul de 1,17 %, dû en particulier à la baisse du chiffre d'affaires dans cette prestation à deux des principaux acteurs, Accenture et Unilog.

Pour 2004, le Syntec a estimé la croissance du marché des logiciels et des services à 4 %. Il en est de même pour le secteur assurance/banque.

Globalement, 2004 aura été une bonne année pour les éditeurs et prestataires de services actifs sur le marché de l'assurance. Certains d'entre eux ont enregistré une progression à deux chiffres. Si 2003 a été pour les assureurs une année de pose dans les investissements technologiques, le rétablissement de l'équilibre des comptes avait été le pas sur la modernisation des systèmes d'information. 2004 peut être considérée comme une année de consolidation de l'existant, plus que d'innovation, à l'exception cependant de l'assurance santé et de la prévoyance

comme en témoigne la progression du chiffre d'affaires de Cegedim. C'est des six prestations de base de notre classe-

ment ont vu leur chiffre d'affaires croître en 2004.

L'échantillon de cette année est

PART RELATIVE DE CHAQUE PRESTATION DANS LE CHIFFRE D'AFFAIRES GLOBAL

PRESTATIONS	2004	2003	2002	2001
Conseil	16,41 %	16,04 %	17,50 %	17,06 %
Dev. régie ou forfait	21,97 %	20,66 %	11,36 %	18,00 %
Ingén./Intégr. Systèmes	24,04 %	25,70 %	36,30 %	35,00 %
Vente de logiciels	9,19 %	10,15 %	11,21 %	11,00 %
Prestations machines	14,35 %	14,09 %	10,50 %	11,00 %
TMA	14,00 %	13,34 %	11,24 %	9,00 %

sensiblement le même que celui de l'année dernière. Cependant quatre sociétés n'y figurent plus. Methodis racheté par Aedion, KIA qui a probablement disparu du marché, Avilog sondée en deux entités - Avilog Solutions et Altuna, et Previsoft Europe qui ne répond plus à nos sollicitations.



Antoine Auzuru, président Soitlm-Proval

• **Le groupe Cegedim consolide l'ensemble des prestations des sociétés Soitlm-Proval, Cetip, et diverses activités, l'ensemble étant regroupé au sein de la division assurances et flux de santé.**

Le CA réalisé en 2004 est en augmentation de 16 %, de façon exclusivement organique. Le groupe a maintenu une forte activité en intégration de systèmes chez de grands comptes et a su conserver une croissance à deux chiffres. L'activité progiciel reste soutenue avec une excellente performance en 2004 grâce à la mise en production de grands clients. L'infogérance qui représente 50 % du CA enregistre une croissance de plus de 18 %, largement supérieure à la moyenne du marché avec la montée en puissance du contrat avec la MG en RO.

Tableau n° 1 :
CLASSEMENT PAR CHIFFRE D'AFFAIRES GLOBAL (France)

ENTREPRISES	2004 (M€)	2003 (M€)	VARIATION 2004/2003	PREVISION 05 (en %/M€)
Accenture	100,00	107,00	-6,54	
Atecs	88,90	83,50	6,33	
Cegedim	72,70	62,00	16,29	
Sopra Group	58,50	45,17	29,51	
CS - Peal Marwick	55,20	57,64	-4,23	
Orilog	47,00	43,70	7,55	
Aedion	16,60	15,26	8,78	
CS	16,40	16,70	-1,80	
T-Systems	15,15	13,70	10,66	16,70
SH	15,60	13,50	15,56	
Lineodata Services	12,00	1,00	200,00	
Cognitis	11,60	8,60	33,72	17,68
Altuna	8,20	7,70	6,49	9,30
Viamedis	8,00	4,77	67,71	
Eurogroup	7,60	7,00	8,57	20 %
ITN	7,15	6,00	19,17	
Hosta	7,10	4,90	44,90	
SF2R	4,10	3,60	13,89	5,20
Tri	3,93	5,00	-21,40	
2-Log	3,60	3,20	12,50	3,60
Protectia	3,19	2,65	20,38	20 %
Group Adex	2,80	2,23	25,56	2,00
Epigone	2,45	1,98	23,74	
ID Informatique	2,00	2,20	-9,09	
Avilog Solutions	2,40	2,60	-7,69	2,6
Extel	1,70	1,60	6,25	5 à 10 %
Pericles	1,30	1,00	30,00	2,00
ACA	1,30	1,00	30,00	
Synovis	1,10	1,60	-31,25	1,60
Vie Services	0,85	0,81	4,94	
Except	0,70	0,76	-7,89	
Inloe	0,28	0,50	-44,00	
TOTAL	576,78	531,32	8,56	

Comme chaque année des sociétés (Prima Solutions, SAP, Syllis, Steria, Bull) n'ont pas accepté de nous communiquer leurs chiffres, soit parce que l'assurance est consolidée avec la banque, soit parce que ces chiffres « sont relativement faibles », par rapport à la taille de la société. Enfin, certaines n'ont pas jugé utile d'expliquer leur refus.

Cette année, nous en comptons dans notre classement : Extel, T-Systems et Vie Services.

20 sociétés se partagent 12,3 % du C. A. global

L'échantillon de cette année comprend, comme celui de l'an dernier, six strates. La première correspond aux six

LES DIX PRESTATAIRES AYANT ENREGISTRÉ LA PLUS FORTE PROGRESSION DE LEUR C.A. GLOBAL

Line Data	200 %
Viamedis	67,71 %
Hosta	44,90 %
Cognitis	37,50 %
ACA	30 %
Pericles	30 %
Sopra Group	29,51 %
Groupe Adex	25,56 %
Epigone	23,74 %
Protectia	20,38 %

prestataires dont le chiffre d'affaires est compris entre 47 millions d'euros (Unilog) et 100 millions (Accenture). Ce groupe a réalisé plus de 73 % du chiffre d'affaires global. La deuxième est composée de six sociétés dont le chiffre d'affaires est compris entre 11 millions d'euros (Cognitec) et 16,6 millions (Ardian). Sa part dans le chiffre d'affaires global est de 14,7 %. Les deux groupes ont réalisé au total 87,7 % du chiffre d'affaires global de notre échantillon. Le reste de l'échantillon, soit 20 sociétés, se partagent les 12,3 % restant.

La palme d'or de la progression revient cette année à Linedata Services, devant Viamedia et Hosta.

L'évolution du chiffre d'affaires par catégorie de prestations fait apparaître une bonne reprise du marché du pro-

gramme (+ 16,05 %) et du conseil (+ 14,79 %), un net recul des développements en régie et au forfait et un tassement encore plus important des prestations machines et TMA qui sembleraient avoir atteint leur vitesse de croisière. La part de chacune des prestations dans le chiffre d'affaires global reste, à 1 % près, identique à celles enregistrées pour 2003.

Comme pour les 13 années précédentes, les chiffres publiés dans cette étude ont été fournis librement par les éditeurs et prestataires qui y figurent. Nous n'avons aucune raison de douter de leur sincérité. Leurs réponses ont été généralement recoupées avec des informations publiées tout au long de 2004 dans nos colonnes, et avec les données contenues dans les classements précédents.



| Serge Callet, associé Accenture

« L'année 2003 a vu une nouvelle baisse des investissements des compagnies d'assurance, dont l'objectif prioritaire restait souvent la réduction des coûts. En fin 2004 / début 2005, une relance des projets innovants de transformation des compagnies a été engagée (industrialisation du fonctionnement, développement commercial). Cette évolution a donc créé une demande plus faible

au global en 2004 sur les activités de conseil et d'intégration de système au profit de nos activités de TMA et de gestion déléguée assurance qui s'inscrivent dans une perspective d'amélioration de l'efficacité (réactivité, time to market) et de réduction des coûts.

Cette hausse a été constatée dans l'ensemble des pays industrialisés, Accenture intervenant dans l'assurance au niveau mondial. En conséquence, ces activités se sont fortement développées et sont d'ailleurs maintenant hébergées au sein d'Accenture dans des organisations spécialisées : Accenture Services, qui compte 32 000 professionnels, offre les prestations de TMA et s'appuie sur des Centres de développement outillés et qualifiés CMM-I à Paris, en Province ou offshore, et Accenture Insurance Services, 600 professionnels en Europe et 1 000 en Inde, qui est dédié à la gestion déléguée de contrat d'assurance Vie et Iard. »

Classement général : Accenture bien installé à la première place

Les commentaires suivants portent sur le tableau 1

Même si son chiffre d'affaires enregistre un recul, pour la troisième année consécutive, Accenture (cf. commentaires de Serge Callet) garde tout de même la première place de notre classement général, devant, cette année encore, Atos et Cegedim (cf. commentaires d'Antoine Azzurro). Un trio inédite aux trois premières places depuis maintenant deux ans.

Derrière ce trio de tête, on retrouve, comme l'an dernier, Sopra Group, CSCG Peat Marwick et Unilog. Six éditeurs et prestataires qui dominent le marché de l'assurance depuis plusieurs années. Pour sa part, Ardian se hisse cette année à la septième place, devant CS et T-Systems.

Toutes les sociétés figurent dans le milieu du tableau, à l'exception de CGI, ont enregistré un chiffre d'affaires en croissance, parfois soutenue. C'est le cas notamment d'ITN, Groupe Adex, Epigone, Péricles, Protectia.

Conseil : une progression supérieure à la moyenne du marché

Les commentaires suivants sont relatifs au tableau 2

Avec une progression de 7,69 % en 2004 (contre 3,77 % en 2003), le conseil confirme la légère croissance (+ 3,77 %) enregistrée en 2003. Faute de mieux, cette croissance est supérieure à celle, globale, du marché du conseil (+ 3 %) fournie par le Syntec. À croire que les assureurs ont plus besoin de conseillers que les autres acteurs économiques.

Accenture reste à la première place devant Sopra Group et Unilog qui remonte de la 8^e place, grâce à une

croissance de son chiffre d'affaires de plus de 128 %. Sopra enregistre également une croissance importante, 34,53 %, due notamment au rachat de Valtris. Les sociétés dont le conseil est la seule prestation enregistrent tous une croissance de leur chiffre d'affaires à l'exception de Synagri. Des 21 prestataires ayant déclaré une activité de conseil, seuls huit d'entre eux annoncent un chiffre d'affaires significatif, de 7 millions d'euros pour Atos, à 19 millions pour Accenture.

Tableau n° 2 :
CLASSEMENT PAR CHIFFRE D'AFFAIRES CONSEIL (France)

ENTREPRISES	2004 (M€)	2003 (M€)	VARIATION 2004/2003	PREVISION 05 (en %/M€)	C.A. CONSEIL C.A. TOTAL
Accenture	19,00	20,20	-5,94		19,00
Sopra Group	15,00	11,15	34,53		25,64
Unicops	13,00	5,75	128,07		27,66
CSF Peat Marver	9,70	10,06	-3,58		17,47
Alsavia	8,20	7,75	6,49	9,30	100,00
Eurogroup	7,00	7,00	0,57		100,00
Atos	7,00	6,50	7,69		7,91
Adelph	5,40	6,80	-20,59		32,53
SF2R	2,00	1,00	100,00	2,50	49,78
Pericles	1,50	1,00	30,00	2,00	100,00
C&I	1,21	0,00	0,00		35,79
Synagri	1,10	1,60	-31,25	1,60	100,00
GPI	1,00	1,00	0,00		7,15
TSystems	0,75	0,56	33,92	0,80	4,94
CS	0,70	0,70	0,00	0,60	4,27
Cogniz	0,60	0,50	20,00	0,63	5,45
Edgore	0,51	0,39	30,77	15 %	20,82
Vie Services	0,36	0,32	12,50	40 %	40,45
ACA	0,15	0,10	50,00	0,15	11,54
X-Log	0,10	0,10	0,00	0,10	2,78
Infoel	0,00	0,10	-100,00		0,00
TOTAL	94,68	82,48	14,79		16,41



SOLUTIONS POUR
L'ASSURANCE
DE PERSONNES



MYRIADE MET LA RELATION CLIENT AU COEUR DE SON ORGANISATION GRACE AU SAVOIR-FAIRE DE SOLTIM-PROVAL

Jacques Lombarque
Directeur Général Myriade



"En mettant le client au cœur du système d'information, la solution de Soltim-Proval s'impose comme un véritable projet d'entreprise en tant que facteur de développement interne et externe

Nous pouvions ainsi bénéficier d'une solution de gestion complète avec un délai de mise en œuvre d'une année seulement

Le coût du logiciel en infogérance nous a séduits car cela nous apporte de réelles économies d'échelle grâce à une forte mutualisation des moyens et une industrialisation de l'informatique "

650 entreprises
adhérentes

15 000 prestations
chaque jour

100 000 dossiers
Tiers-Payants par
mois

15 agences dans
le Sud-Ouest

1 centre d'appels
Intégré

Développement de logiciels en régie ou au forfait : une croissance raisonnable

Les commentaires suivants sont relatifs au tableau 3

La croissance de 7,69 % de cette prestation correspond globalement à celle du chiffre d'affaires total. Comme l'an dernier, la paire de la croissance revient à Aedion, avec + 83,96 %. Chez les acteurs les plus importants, on notera également la progression de Sopra Group, 60,79 %. Dans le bas du tableau, le recul est très significatif pour SFZR (-50 %) et surtout pour CGI (-87,73 %).

La délégation du personnel et la régie restent encore une activité très

Tableau n° 3 : CLASSEMENT PAR CHIFFRE D'AFFAIRES
DEVELOPPEMENT DE LOGICIELS EN REGIE OU AU FORFAIT (France)

ENTREPRISES	2004 (M€)	2003 (M€)	VARIATION 2004/2003	PREVISION 05 (en %/M€)	C.A. DEV. CA. TOTAL
Aios	36,00	35,00	2,56		40,68
CSL Post Marwick	32,00	33,00	-3,03		37,45
Sopra Group	15,50	9,64	60,79		26,50
T-Systems	12,05	11,92	7,80	13,60	84,60
G+	9,60	9,00	6,67		70,54
Cognitis	6,90	5,00	38,00	7,45	62,73
Aedion	3,90	2,12	83,96		23,49
CS	3,00	3,00	0,00	3,00	18,29
Groupe Adex	2,70	2,23	21,09	3,00	90,43
Epiqone	1,52	1,44	5,56		62,04
X-Log	1,20	0,80	50,00	1,20	33,33
SFZR	1,00	2,00	-50,00	1,00	24,39
CGI	0,27	2,20	-87,73		6,87
Except	0,17	0,23	-26,09	20 %	24,29
Inkeo	0,12	0,10	20,00		42,80
TOTAL	126,73	117,68	7,69		21,07

importante pour les prestataires de services. Elles représentent plus de 80 %

pour T-Systems, plus de 70 % pour GFI, plus de 50 % pour Cognitis. Dans le bas du tableau, elles représentent quasiment l'intégralité pour Groupe Adex et plus de 60 % pour Epiqone. Enfin, à noter la stabilité de CS.



François Petit, président-directeur général de ITN

« Le groupe ITN a effectivement connu en 2004 une croissance de plus de 19 %, car nous avons été portés par de grands projets, en particulier la refonte complète du système d'information de la MAE, et le projet DEH réalisé pour Écurieui

assurances. La croissance 2005 d'ITN sera à deux chiffres, car après quatre années de différé de nombreux projets, ITN termine cette première phase de l'année en ajoutant un troisième succès commercial majeur à son bilan du premier semestre 2005.

Après avoir remporté au Luxembourg, face à une vingtaine d'éditeurs européens, un concours pour le choix du futur système d'information d'une importante mutuelle santé (CMCM), puis remporte le choix de V9 Assurances comme support d'information des activités d'assurances lancé des Caisses d'épargne après une compétition de six mois, nous venons juste de remporter l'équipement informatique en prévoyance collective d'une importante mutuelle face au compétiteur le plus connu de ce segment »

Ingénierie et intégration de systèmes : une année difficile pour les grands

Les commentaires suivants concernent le tableau 4

L'activité ingénierie et intégration de systèmes n'a pas été une activité florissante en 2004. Deux raisons à cela : l'absence de grands projets d'intégration qui se poursuit maintenant depuis trois ans, le nombre de plus en plus croissant de chantiers réalisés directement par les éditeurs avec leurs produits, tout particulièrement dans les secteurs de la prévoyance et de la santé. Des chantiers qui, en raison de leur étendue, ne nécessitent pas l'intervention des grands prestataires.

Les cinq premiers prestataires de cette année, les mêmes et dans le même ordre que ceux de l'année dernière, ont réalisé 83,17 % du chiffre