

LA MAE PASSE À L'ÈRE PRIMAÉ

L'année 2005 marque, pour la MAE, la mise en production de son nouveau SI construit avec le progiciel V9 d'ITN. Initié en 2001, le projet, nommé **Primaé**, a bénéficié de la participation active des utilisateurs à toutes ses étapes.



Thierry Rouet, responsable informatique

C'est le 10 janvier 2005 que la MAE a procédé au déploiement de Primaé (Projet de Refonte Informatique MAE). Ce nouveau système d'information est destiné aux collaborateurs du siège et à toutes ses mutuelles départementales, hormis la Polynésie, pour des raisons techniques, et l'Île-de-France, dotée d'une informatique autonome qui viendra s'intégrer à Primaé. En tout, plus de 400 personnes peuvent utiliser ce système d'information centralisé accessible sur l'intranet de la mutuelle. Le progiciel V9, développé par l'éditeur ITN, constitue la brique principale de Primaé.

La MAE a pris la décision de refondre son système de gestion en 2001. Elle dispose alors d'une informatique spécifique, composée de deux éléments. D'un côté, une application transactionnelle localisée au centre technique national, hébergée sur une

machine Bull GCOS 7, au centre technique national de Rouen, pour la gestion des contrats et des sinistres, la comptabilité assurance. Et de l'autre, dans chaque agence, une application développée en Clipper dédiée aux contrats de protection individuelle, fonctionnant sur un serveur Windows local. Depuis 1999, les mutuelles départementales disposent d'un intranet, la solution Global Intranet (lien principal 2 Mbit/s) de France Télécom, les reliant au centre technique de Rouen. Cette même année, la MAE a regroupé ses deux équipes informatiques en une seule. Le projet Primaé est la concrétisation au niveau système d'information de cette volonté d'unification des moyens techniques de la MAE. « Si chaque mutuelle départementale avait une bonne connaissance de ses adhérents, cette dernière n'était pas partagée », indique Thierry Rouet, responsable informatique, MAE.

Implication des utilisateurs

Rapidement, la MAE a choisi de s'orienter vers une solution progicelle, au dépend d'un développement spécifique, pour mener son projet de refonte. « Le progiciel présente l'avantage de poser un cadre général à l'ensemble des utilisateurs et d'intégrer des opérations automatisées cohérentes », souligne le responsable informatique. Sur appel d'offres, la MAE étudie différentes offres : V9 d'ITN, Globalis Iard de CGI, Circéa non vie de Vivéo. Le choix est fait de concert par l'équipe informatique et les utilisateurs.

Une dizaine d'entre eux, issus de tous les services, a participé aux différents groupes de travail. Le chef de projet global Primaé, M. Pastor, est issu de la direction et représente les utilisateurs. Il est appuyé par le responsable informatique pour la partie technique.

La MAE retient le progiciel V9. Il présente l'avantage d'être déjà opérationnel chez des clients d'ITN, vérifié par une visite sur site (Muracef), et de proposer une architecture intranet, grâce à W9. En plus de la facilité de gestion et d'administration d'une architecture client léger, l'équipe informatique de la mutuelle recherchait à pouvoir faire fonctionner son nouveau système d'information sur son parc de poste de travail existant (Windows 2000).

Le choix est entériné dès fin 2001 et le projet commence par l'analyse d'écart au début de l'année 2002. Cette étape s'est déroulée sur trois mois, avec la participation conjointe de consultants d'ITN et d'utilisateurs, pour évaluer les manques du progiciel par rapport aux besoins de la MAE. « Rétrospectivement, nous n'avons pas consacré assez de temps à cette phase. Une analyse plus poussée sur certains points aurait évité des longueurs lors des développements », ajoute Thierry Rouet.

La spécification des éléments, en particulier sur la partie gestion des sinistres, a été effectuée pendant le second semestre 2002, toujours avec le concours des équipes de l'éditeur. Les développements ont commencé au premier trimestre 2003. La MAE s'est attachée l'aide, dans un premier temps, d'un partenaire d'ITN, l'intégra-

teur Valtech, puis de Neuf Idées, filiale d'intégration d'ITN. Les développements résident en général dans le paramétrage de V9, mais peut également faire l'objet de fonctionnalités spécifiques. Pour la partie W9, ils ont été réalisés avec l'outil d'ITN W9 Studio. Les sinistres et la comptabilité technique assurance ont été les sujets principaux des études détaillées car très spécifiques à la MAE. Dès les premiers développements réalisés, les équipes ont procédé à leur recette, avec en premier temps une recette utilisateur, par des collaborateurs de la MAE détachés sur le projet, suivie par la recette informatique. Aujourd'hui tous les développements ne sont pas encore finalisés, mais la partie la plus importante a été achevée à la mi-2004. « Les développements qui nous restent à achever peuvent être qualifiés de détails, il s'agit de fonctionnalités utilisées de manière ponctuelle, que nous souhaitons automatiser », signale le responsable informatique.

Dans un premier temps prévu pour avril 2004, la phase de déploiement a été finalement planifiée au mois de janvier 2005. Le passage à Primaé ne pouvait pas s'effectuer au moment du pic d'activité de la mutuelle, situé entre juin et novembre chaque année. Dès début 2003, les équipes ont travaillé sur la reprise des données. « Cette phase a été l'une des plus difficiles de Primaé : nous avons dû entrer dans le modèle de données du progiciel », explique Thierry Rouet. La première étape a été une analyse de fond. Pour la reprise des données en tant que telle, la MAE a utilisé l'outil d'ITN L9 ainsi qu'un programme spécifique, réalisé en interne avec l'aide d'un consultant.

La mutuelle décide d'arrêter ses machines le 10 décembre 2004. Elle se donne un mois pour rendre opérationnel son nouveau système d'information. « Nous avons un volume de données conséquent à traiter et nous avons effectué des contrôles à chaque étape de cette migration et terminé par une vérification globale aussi bien par les utilisateurs que l'équipe informatique », poursuit le responsable informatique. Cette vérification globale est effectuée à partir de tableaux de bord produits avec l'ancien système au

moment de l'arrêt ainsi que sur le nouveau après la reprise des données, pour contrôler la cohérence des données.

Sécurité et accessibilité

À partir du 10 janvier 2005, le déploiement a été progressif, sur une courte période. À la fois, au niveau des fonctionnalités, avec en premier les sinistres puis les contrats, et au niveau géographique, avec d'abord les « agences » départementales des 13 formateurs experts, puis les autres départements par série de 20. Au 20 janvier, le nouveau système est totalement opérationnel. « Notre objectif était de vérifier la charge du réseau et du système », précise Thierry Rouet. En effet, la MAE a choisi pour Primaé de mettre en place une architecture totalement centralisée, accessible via un intranet. Elle se compose de deux serveurs Unix-AIX (Bull), redondants grâce au logiciel ARF pour Primaé, d'un SAN (Bull-EMC2) d'une capacité d'un To dédié à la base de données Oracle 9i, de quatre serveurs Tomcat, dont un en back-up, pour l'équilibrage de charge des accès utilisateurs, avec en frontal un serveur Apache. Le progiciel de comptabilité COTRE (GFI) a été lui porté du GCOS 7 vers Unix, sur le second serveur. Cette architecture a été installée dès la fin 2003. Pour les postes utilisateurs, la MAE a simplement déployé la version 6 du navigateur Internet Explorer et des OCX pour l'édition. La MAE a retenu pour cela l'offre de Cincom, WDS. L'éditeur, déjà présent dans l'ancien système de la mutuelle avec un traitement de texte sous Mainframe, a fait la différence par le coût de sa solution. La solution WDS est hébergée sur quatre serveurs Windows 2000, le premier est dédié à la composition, les deux suivants à l'impression et le dernier à l'archivage. Ce logiciel répond à l'édition de courriers standard, avec une sortie automatique, et à celle de courriers spécifiques, à personnaliser à partir de la bibliothèque de modèles, constituée par quelques utilisateurs détachés avec le soutien technique des informaticiens.

Le centre technique national

compte une quinzaine d'informaticiens et quelques consultants pour renforcer l'équipe dédiée aux études. Tout au long du projet, il a bénéficié de l'appui d'une dizaine de collaborateurs d'ITN et de Valtech. Les équipes informatiques de la MAE suivent différentes formations pour le transfert de compétences, notamment pour la création de produits d'assurance dans V9. Le paramétrage de la nouvelle gamme 2005-2006 sera réalisé par les informaticiens de la mutuelle.

Très attentive à la disponibilité de Primaé, la MAE a décidé de mettre en place un deuxième lien à 2 Mbit/s pour son réseau Global Intranet. Les serveurs locaux des agences disposent d'une base répliquée de l'agence pour assurer la continuité du service en cas de rupture du réseau. D'ici au mois de juin 2005, la mutuelle va travailler à l'adhésion en ligne sur son site Internet www.mae.fr. Elle sera proposée aux adhérents dans un espace accessible par mot de passe, qui permettra de proposer la reconduction de l'adhésion de l'enfant et le paiement sécurisé. Elle sera également proposée aux non-adhérents. La remontée de d'information vers Primaé se fera par flux XML. Il s'agit d'une première étape dans l'ouverture de services en lignes aux adhérents. Avec la mise en production de Primaé, le centre technique national a d'autres projets informatiques à venir, comme la montée d'un infocentre et gestion électronique des documents entrants lié au dossier de l'adhérent dans V9.

Carole Astier