

ASSURANCE

&

INFORMATIQUE

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

DOSSIER

Gestion des sinistres :
entre qualité de service
et maîtrise des coûts



REPORTAGE

Smatis France table
sur la technologie
décisionnelle de Tricast

RENCONTRE

Charles Vaquier, directeur
général de l'Union
mutualiste retraite (UMR)



ENQUÊTE

La mobilité du poste de travail
s'enrichit de nouveaux services



COUVERTURE
La Smacl passe
à la puissance V9
sous SQL Server 2005

LA SMAACL PASSE À LA PUISSANCE V9 SOUS SQL SERVER 2005

Depuis plusieurs années, la Smacl s'est lancée dans les nouvelles technologies en complément de son système d'information actuel, destiné à la production et à la gestion des sinistres. Parmi ces différents projets lui permettant de peser davantage sur un marché fortement concurrentiel, figure le déploiement du système V9 dans un environnement SQL Server 2005, une première pour ITN. Gros plan sur cette institution mutualiste qui table sur la diversification pour sortir de son périmètre fonctionnel d'origine.



Ludovic de Mornac (à gauche), directeur de Smacl Santé et Paul Le Maout, responsable de la gestion des prestations statutaires

Fondée en 1974, la Smacl est une institution mutualiste installée à Niort, dans les Deux-Sèvres. Elle disposera très prochainement d'une représentation dans la Capitale. En 2005, elle avait réalisé un chiffre d'affaires de 173 millions d'euros (dont 151 millions d'euros sur son marché principal, celui des collectivités territoriales). La spécificité de ce domaine d'activité « impose une commercialisation de contrats par

voie d'appel d'offres et donc des réponses on demand, rapides et industrialisées », explique Ludovic de Mornac, directeur de Smacl Santé. La société distribue et gère tout type de contrats lard. Son portefeuille compte 25 000 collectivités et associations, et 12 000 particuliers.

Afin de dynamiser son développement, la mutuelle a décidé « de prospecter en dehors de son cœur de métier initial. Elle a ainsi mis le cap sur l'assurance de personnes en décidant dès 2004 d'attaquer le marché des risques statutaires, qui pèse environ 800 millions d'euros alors que celui de l'ard des collectivités locales plafonne à 600 millions », poursuit Ludovic de Mornac

Avant de prendre cette décision stratégique, la Smacl, qui a créé une Union d'économie sociale composée entre autres de son entité historique, Smacl Assurances, d'une mutuelle santé, Smacl Santé, d'une association de solidarité, Smacl Solidarité, et de la société de courtage Smacl Développement, avait amorcé la modernisation de son système d'information. Si en 1987 cette institution mutualiste avait déployé une plate-forme Unisys comme site central de production reliés à des terminaux passifs, elle a su mettre en place des applications en

client/serveur avec PacBase et Cobol pour les serveurs et SmallTalk pour la couche cliente. Cette architecture servait à gérer la production des contrats lard sur le marché des particuliers et la gestion des sinistres lard tous marchés confondus. Grâce à l'avènement des technologies internet, elle innove.

SQL Server 2003 pour héberger le décisionnel

« Nous avons déployé un extranet pour la souscription des contrats d'assurances pour le marché des associations. PacBase est également utilisé pour la partie serveur sachant que Java est exploité pour le poste de travail », indique Jean Clisson, directeur des systèmes d'information. L'outil X-Net ainsi mis au point permet une saisie décentralisée des informations en local. Celles-ci étant directement intégrées dans le back-office. Pour améliorer ce dispositif en évitant de multiplier les plates-formes matérielles, Unisys propose à la Smacl une solution Web to Host intégrant les technologies JBoss et Tomcat, solution qui va être maquetée dans les prochaines semaines.



| Jean Clisson, DSI

En complément de son système d'information de production, la mutuelle spécialiste des collectivités territoriales a amorcé le déploiement d'une architecture décisionnelle, il y a deux ans. Avec pour objectif de disposer d'une palette d'indicateurs permettant de cerner l'évolution de ses activités et mettre des outils de pilotage à la disposition des décideurs. Après une analyse de l'offre du marché, la société a retenu SQL Server 2003 comme cœur de son entrepôt de données et la suite logicielle WebFocus d'Information Builder pour le développement des applications clientes. La Smacl avait par le passé opté pour une base de données Oracle et l'outil BO. À l'épreuve des faits, elle a abandonné cette solution. « À l'époque où nous avons lancé notre projet, la base de données Oracle s'était avérée lourde à gérer. Pour l'exploiter, il aurait fallu disposer d'un administrateur de SGBDR en interne, ce qui générerait des charges non négligeables. La donne a probablement changé aujourd'hui. Quoi qu'il en soit, nous avons décidé de tester SQL Server 2003 de Microsoft. Avec succès », souligne le directeur des systèmes d'information.

Interfacée avec le système de production sous Unisys, l'architecture décisionnelle reçoit toutes les informations relatives aux activités d'assurances. Celles-ci sont exploitées à des fins de production de tableaux de bord dans un environnement intranet. En complément de ce projet structurant

qui a permis à la Smacl de disposer d'une expertise confirmée dans le domaine des bases de données de Microsoft, une réflexion a été lancée pour la refonte de la chaîne d'éditique. En la matière, « nous avons implémenté différentes générations d'outils difficiles à maintenir. Il est temps de les remplacer par un système fédérateur au goût du jour », commente Jean Clisson.

Sans attendre la modernisation de son architecture d'édition, la Smacl a décidé de lancer un nouveau chantier informatique stratégique, celui d'intégration d'une solution de gestion de son activité d'assurance de personnes. « Au terme d'une première campagne d'appels d'offres lancée fin 2004 sur le produit relatif aux Risques statutaires, nous avons reçu un retour fort intéressant. En fait nous avons encaissé près de 20 millions d'euros. Il fallait dès lors prévoir une gestion industrielle sur la partie gestion des prestations facile à réaliser, il en va différemment pour les prestations. Notre outil lard n'était pas adapté à cette activité », note Paul Le Maout, responsable de la gestion des prestations statutaires. Comment faire face à une telle échéance ? « D'une part, nous ne pouvions pas nous lancer dans le développement d'une nouvelle application en spécifique en un laps de temps aussi court. D'autre part, l'outil utilisé jusqu' alors pour traiter un petit portefeuille par notre courtier-société de courtage, Smacl Développement, dans un environnement FileMaker, n'était pas de taille pour gérer une masse de dossiers de plus en plus importante. Restait alors la solution de recours à un progiciel du marché », renchérit le directeur des systèmes d'information.

Premier pas de ce projet informatique, la spécification des besoins et la rédaction d'un cahier des charges qui mettait en avant les qualités de l'outil à sélectionner. Celui-ci doit être apte à gérer toute l'activité d'assurance de personnes de la Smacl ainsi que la prévoyance complémentaire au-delà des risques statutaires et la complémentaire santé. D'autre part, il doit être équipé d'un module de pilotage commercial complet. Enfin, outre la taille de l'éditeur qui doit être proche

de celle de la Smacl, son outil doit être également en mesure de gérer l'activité d'assurance lard des particuliers, ce qui permettrait à terme de disposer facilement d'un outil intégré présentant une vision unique du client. En clair, « si un jour nous décidions de refondre notre existant destiné à la gestion de notre activité dommage, cet outil devrait être apte à faire face à cette modernisation », annonce le directeur des systèmes d'information.

V9 déploie ses cylindres sous le « capot » de Clarisse

Sur la base du cahier des charges, la Smacl avait lancé un appel d'offres courant 2005. Après examen des forces en présence, deux éditeurs ont été présélectionnés. Une analyse plus affinée sur une plate-forme Oracle avait offert les moyens au progiciel V9 de faire montre de sa puissance différenciatrice. Fin juillet 2005, la mutuelle avait effectué son choix définitif en retenant cette solution d'ITN. S'ouvrirait alors une phase importante du projet. À l'écoute des besoins de son client, l'éditeur avait très facilement pris en compte sa volonté d'adosser son outil de gestion des risques statutaires à un environnement SQL Server. « Nous avons démontré par le passé que nous pouvons porter notre progiciel sur des technologies variées. Il fonctionne sous DB2/400 chez un de nos clients assureurs ; le rendre opérationnel dans un environnement Microsoft était pour nous relativement aisée dans la mesure où nous disposons de compétences SQL Server en interne. Du reste, la syntaxe d'Oracle et celle de cette base de données sont relativement proches », affirme Alain Lemoine, directeur du développement chez ITN.

Réalisée dans le cadre d'un contrat forfaitaire, l'intégration du progiciel V9 a été l'œuvre de l'éditeur, avec une assistance du cabinet de conseil CSC Peat Marwick. Le paramétrage de l'outil baptisé Clarisse (Collectivités locales, Assurances, Risques Statutaires

et Sante) a été réalisé sur une plateforme SQL Server 2003. Dans des conditions d'urgence afin de respecter le délai de déploiement prévu au début du mois de janvier 2006. « La qualité du cahier des charges qui nous avait été remis conjuguée avec la maîtrise technique de nos équipes nous ont permis d'honorer nos engagements. Nous avons réalisé des évolutions techniques afin d'adapter V9 aux règles de gestion des indemnités journalières. S'en est suivie une phase de paramétrage étalée entre août et septembre. Dans la foulée, les tests ont eu lieu, suivis de la recette et de l'intégration, dans un environnement SQL Server 2005, cette fois-ci. Le calendrier a été respecté à quelques jours près », poursuit Alan Lemoine.

La première tranche fonctionnelle mise en production couvre 80 % des besoins en gestion de prestations statutaires : la maladie ordinaire et les accidents du travail. Le différentiel, à savoir les 20 % restant (longue maladie, décès, transformation des congés, mi-temps thérapeutique, etc.), pouvait être déployés plus tard sachant que leur exploitation n'était pas incontournable, du moins durant la première phase d'exploitation.

Préalable à la prise en main de Clarisse, la reprise des données de l'existant avait été réalisée. Tout comme l'interfaçage avec le système de production sous Unisys afin de permettre une réplique des données (informations contractuelles) dans cet environnement de consolidation. Un travail facilité par les connecteurs de V9. Autre action concourant au bon fonctionnement du système, la formation des utilisateurs orchestrée à la fois sur le plan fonctionnel et technique. Ces derniers ont été initiés aux réalités de la gestion des risques statutaires et à l'environnement V9. En six semaines. De l'aveu de Paul Le Maout, « les gestionnaires ont très rapidement pu s'approprier le nouveau système, du fait de son ergonomie intuitive ». Un peu plus de neuf mois après sa mise en production, « V9 gère déjà 25 000 agents et 4 000 sinistres. Cela représente environ 11 000 opérations traitées », précise le responsable de la gestion des prestations statutaires.



En moins de six mois, la Smacl a pu déployer, à partir de V9 d'ITN, un système d'information évolutif.

Un premier bilan technico-fonctionnel, sorte de rapport d'étape informel, confirme la pertinence des choix effectués par la Smacl. « Pour l'heure, tout fonctionne comme prévu. Techniquement, la base SQL Server nécessite une administration limitée permettant de faire l'économie d'un gestionnaire de base de données. Cela dit, la volumétrie des données est loin d'être énorme. En tous les cas, la base de données de Microsoft correspond à nos besoins actuels », annonce le directeur des systèmes d'information.

V9 est d'ores et déjà opérationnel, l'heure est à sa maintenance évolutive. « Nous y ajoutons les fonctions non envisagées au démarrage et prenons notamment en compte les demandes de nos sociétaires avec le développement d'un extranet qui leur sera destiné », relève Jean Clisson.

Vers Clarisse II

Clarisse I opérationnel et stabilisé, l'attention de la Smacl est désormais centrée sur sa deuxième version. Les études relatives à la nouvelle mouture ont été initiées en juillet dernier, le paramétrage en octobre 2006. Cette fois-ci, une équipe de la Smacl est étroitement associée au projet, notamment dans la phase de paramétrage. « Notre objectif est de faciliter un transfert de

compétences en interne afin de permettre à nos collaborateurs de procéder aisément au paramétrage de nos produits », espère Ludovic de Mornac. Deux lots sont prévus au terme de ce nouveau chantier : la production des contrats pour le 1^{er} janvier 2007 et les prestations prévues pour le 1^{er} avril 2007. Mais auparavant, c'est-à-dire début 2007, Clarisse aura probablement basculé en environnement Lisoa, notre nouvelle plateforme V9 SOA. Celle-ci offre aux assureurs les moyens d'améliorer sensiblement leur productivité, leur réactivité et leur qualité de services, notamment au travers du lancement de nouveaux produits », affirme Stéphane Monteiro, directeur avant-vente à ITN.

En moins de six mois, la Smacl a pu déployer, à partir de V9 d'ITN, un système d'information évolutif en phase avec ses objectifs stratégiques, à savoir une diversification sur le marché de l'assurance de personnes. Une belle réussite à imputer à l'actif des deux partenaires. Pour ITN, il s'agit d'une nouvelle référence d'autant plus importante qu'elle met en œuvre la technologie SQL Server, un nouvel environnement pour sa plateforme qui désormais est opérationnelle sur tous les systèmes d'exploitation standard.

Emmanuel Mayega