



Une interview de Marie-Sophie Houis-Valletoux et de Jean-Pierre Giquel

Directrice Santé & Prévoyance et Directeur Informatique & Télécom du groupe MAAF

Pour répondre aux nouveaux enjeux du marché de l'Assurance de Personnes, le groupe MAAF, acteur majeur de l'assurance en France, a engagé une refonte profonde de son système d'information. Le projet Nouveau Système d'Information Santé (NSI) est au cœur de cette transformation du SI.

Quels sont les objectifs du projet NSI Santé pour répondre aux nouvelles attentes du marché ?

MSHV : Le groupe MAAF, expert en Assurances, s'appuie, tout d'abord, dans le cadre du Programme NSI Santé sur sa solide expérience et sur son savoir-faire.

Cette refonte du système d'information Santé a été identifiée comme un moyen privilégié pour servir plusieurs priorités stratégiques. En disposant d'un outil plus souple, nous avons l'ambition de diminuer le temps de mise sur le marché de nos nouvelles offres et de rendre possible la mise en œuvre réactive de garanties innovantes. Par ailleurs, l'utilisation d'un progiciel doit faciliter la mise en conformité par rapport aux évolutions réglementaires dans le cadre d'une mutualisation des coûts. Ce nouveau système d'information doit, en outre, nous permettre d'offrir à nos clients une qualité de service conforme à leurs attentes.

L'évolution de notre SI intègre l'enjeu d'une automatisation aussi poussée que possible du cycle de souscription.

En outre, les SI santé doivent à terme porter notre stratégie de développement du multi-canal, avec les agences, le réseau des spécialistes, nos partenaires, via Internet, le téléphone... aujourd'hui incontournables pour répondre aux attentes de nos clients.

Enfin, ce projet s'inscrit dans le cadre de l'optimisation permanente de nos outils de pilotage au service de l'efficacité de nos réseaux et de la qualité du service rendu à nos clients.

Quelle solution informatique avez-vous choisi de mettre en place ?

JPG : Nous souhaitons construire notre système d'information avec un partenaire qui s'engage à nos côtés. Notre choix s'est porté sur la solution ACTIV'Infinite de Cegedim Activ. L'expérience de Cegedim Activ dans le domaine de l'Assurance de Personnes assure le respect à l'état de l'art de la suite logicielle mise en œuvre en termes d'évolutions notamment dans le domaine réglementaire. La solution ACTIV'Infinite doit ainsi s'intégrer dans notre système d'information avec une traçabilité totale et une gestion des processus maîtrisée.

Après la mise en œuvre de la gestion des prestations fin 2008, quels sont les prochains jalons ?

JPG : Au terme de la stabilisation fin 2008 du premier lot concernant la migration des prestations, stabilisation réussie grâce à un travail important des équipes MAAF et CEGEDIM, nous avons lancé le lot 2 concernant les cotisations.

La mise en production du lot 2 est prévue courant du premier semestre 2010.

Chiffres Clés

- 1^{er} mutuelle d'assurance des professionnels
- 3,9 millions de sociétaires et clients
- 574 agences
- 6 813 collaborateurs
- 3 446 millions d'euros de chiffre d'affaires
- 981 337 de bénéficiaires santé
- 1 626 511 de contrats prévoyance
- 480 025 de contrats épargne