



INTERNET - MULTIMEDIA

Google sur la sellette européenne ► **page 4**

INTERNET - MULTIMEDIA

Le Web profiterait-il avant tout à l'assurance directe ? ► **page 5**

INTERNET - MULTIMEDIA

Selon Syntec Numérique, les Français doutent de la sécurité des transactions mobiles ► **page 6**

LOGICIELS & APPLICATIONS

Onze investisseurs institutionnels français choisissent Linedata Chorus ► **page 9**

LOGICIELS & APPLICATIONS

Crédit Agricole Assurances déploie la solution Intraqual Doc ► **page 10**

LOGICIELS & APPLICATIONS

L'OCIRP se dote de la solution Saphyr comme SIRH ► **page 11**

1

L'ESSENTIEL

Google sur la sellette européenne

Dénonçant la fusion des politiques de confidentialité du fournisseur du plus grand moteur de recherche mondial, le groupe Article 29 fédérant les agences européennes de protection des données personnelles vient de lancer une action concertée contre lui.

(Lire page 4)

Le Web profiterait-il avant tout à l'assurance directe ?

Selon les résultats du 3ème baromètre Direct Assurance des cyberconsommateurs, Internet profite avant tout à l'assurance directe que ce soit sur la qualité de service comme sur le rapport qualité/prix.

(Lire page 5)

Selon Syntec Numérique, les Français doutent de la sécurité des transactions mobiles

Le nouveau baromètre de cet organisme réalisé par l'Institut BVA s'est intéressé, ce mois-ci, au regard que les Français portent sur la sécurité des terminaux mobiles de nouvelle génération. Majoritairement, ils sont majoritairement inquiets quant à la sécurité de ces composants désormais présents dans tous les compartiments de notre vie.

(Lire page 6)

Onze investisseurs institutionnels français choisissent Linedata Chorus

La plate-forme Linedata Chorus, suite logicielle dédiée à la gestion administrative et comptable de portefeuilles institutionnels et collectifs de l'éditeur de solutions pour les professionnels de l'Asset management, de l'assurance et du crédit, a engrangé onze nouvelles références parmi les investisseurs institutionnels français.

(Lire page 9)

Crédit Agricole Assurances déploie la solution Intraqual Doc

Qualité. Dans le cadre de son activité de conception de ses contrats d'assurance vie, le bancassureur a voulu moderniser son mode de traitement et s'appuyer sur un outil lui permettant d'industrialiser et de normaliser ses processus de rédaction de procédures et de gestion de contrats. A cette fin, il a retenu la solution Intraqual Doc de l'éditeur Qual'Net.

(Lire page 10)

L'OCIRP se dote de la solution Saphyr comme SIRH

L'Organisme Commun des Institutions de Rente et de Prévoyance (OCIRP) a retenu le système d'information des ressources humaines (SIRH) Saphyr de l'éditeur Hardis. Une solution qui lui permet d'asseoir une gestion externalisée de la paie, du reporting social, la formation, l'intéressement et la participation. Sur la base d'un référentiel unique.

(Lire page 11)

SOMMAIRE

▶ 2. INTERNET - MULTIMEDIA

Google sur la sellette européenne	4
Le Web profiterait-il avant tout à l'assurance directe ?	5
Selon Syntec Numérique, les Français doutent de la sécurité des transactions mobiles	6
Verspieren : un site dédié aux constructeurs de maisons individuelles	7
Le site ameli.fr lauréat des Trophées des Acteurs de l'Economie Numérique	8

▶ 3. LOGICIELS & APPLICATIONS

Onze investisseurs institutionnels français choisissent Linedata Chorus.....	9
Crédit Agricole Assurances déploie la solution Intraqual Doc.....	10
L'OCIRP se dote de la solution Saphyr comme SIRH	11
Mutavie analyse la qualité de sa relation client avec myViséo	13

▶ 4. RESEAUX ET TELECOMS

Le Crédit Agricole migre son infrastructure réseau en synergie avec Colt	14
--	----

▶ 5. INGENIERIE - PRESTATIONS INTELLECTUELLES – FORMATIONS

L'appellation SSII disparaît au profit d'ESN	15
--	----

Google sur la sellette européenne

Dénonçant la fusion des politiques de confidentialité du fournisseur du plus grand moteur de recherche mondial, le groupe Article 29 fédérant les agences européennes de protection des données personnelles vient de lancer une action concertée contre lui.

Le groupe Article 29 (G29), qui regroupe, avait promis une action répressive à l'encontre de Google. En cause : la fusion par le géant américain de ses politiques de confidentialité et dont les implications sont jugées non-conformes à la législation européenne. Le groupe Article 29 est remonté contre Google. Chargé de coordonner une action répressive et pilotée par la Cnil, il vient de publier un communiqué dans lequel il constate qu'au terme de la réunion du 19 mars tout au long de laquelle les managers de Google avaient été reçus à leur demande, « aucun changement n'a été mis en œuvre. » Face à cette situation, une nouvelle étape va être engagée à l'échelle de chaque Etat membre du groupe de travail, après celle de l'analyse. Six pays sont aujourd'hui concernés : outre la France, il s'agit de l'Allemagne, l'Espagne, l'Italie, la Hollande et les Royaume Uni. Et entament des actions contre le géant américain. Dans l'Hexagone, Google a reçu une notification d'une procédure de contrôle de la part de la Cnil. Que risque ce groupe ? Il faudra avant tout

que les manquements aient été identifiés au cours de l'examen. Auquel cas, la formation contentieuse de la Cnil se chargera de se prononcer sur les mesures à prendre. En général, les sanctions peuvent être notamment pécuniaires. Le 26 février 2013, le G29 s'était prononcé en faveur de l'instauration d'un groupe de travail afin de coordonner une action répressive contre Google. Une décision faisant suite à l'instauration de nouvelles règles de confidentialité par le géant américain. Le G29 avait formulé des recommandations, notamment sur une meilleure information des personnes, ainsi que sur la durée de conservation des données. La société américaine, qui avait jusqu'au 16 février pour s'y conformer, n'a fourni aucune réponse.

Le Web profiterait-il avant tout à l'assurance directe ?



Selon les résultats du 3ème baromètre Direct Assurance des cyberconsommateurs, Internet profite avant tout à l'assurance directe que ce soit sur la qualité de service comme sur le rapport qualité/prix.

Le troisième baromètre Direct Assurance des cyberconsommateurs vient d'être publié. Il met en avant une nouvelle tendance selon laquelle le marché de l'assurance serait en passe de basculer majoritairement du côté du digital sachant que ceux qui achètent ou envisagent d'acheter de l'assurance via Internet sont aujourd'hui près de 50 % contre 25 % en 2010. Plus généralement, cette étude accrédite différents enseignements. Sur le rapport qualité/prix, l'assurance directe se démarque de son pendant traditionnel et des mutuelles. Ainsi, 53 % des internautes choisiraient l'assurance directe sur la base de ce critère. Relativement à ce paramètre, comme à celui du tarif, l'assurance directe supplante de loin les sites des assureurs traditionnels (23 %) ou des mutuelles (47 %). Selon Godefroy de Colombe, PDG de Direct Assurance, « Tout en étant moins cher, Direct Assurance se démarque sur la qualité de ses services ; par exemple, en cas de sinistre, un conseiller Direct Assurance vous aide par téléphone à remplir votre constat. Nous sommes heureux que l'opinion associe l'assurance directe à un bon rapport qualité/prix ». Selon cette enquête, trois autres atouts caractérisent l'assurance directe et la hisse loin devant les sites d'assurance traditionnelle et ceux des mutuelles : il s'agit de la simplicité des démarches (36 % contre 21 et 10 %), la rapidité à s'assurer (23 % contre 13 et 9 %) et du gain en autonomie dans sa relation à l'assurance (21 % contre 12 et 10%). Sur ce dernier critère, le patron de Direct Assurance commente : « C'est le reflet de la politique de transparence que nous poursuivons ; nos produits d'assurance s'adaptent aux stricts besoins de chacun de nos assurés, sans superflu ». Autre enseignement de ce baromètre, 73 % des cyberconsommateurs considèrent l'assurance directe comme offrant des garanties au moins équivalentes à celles des assureurs traditionnels et des mutuelles. Cette enquête a également abordé la place des Smartphones et des tablettes dans le processus de l'e-consommation. Le taux de pénétration et d'utilisation de ces deux supports de l'Internet mobile ne cesse de progresser dans la population. 57% des cyberconsommateurs détiennent désormais un Smartphone - 9 points de plus qu'en 2012 - ; et 21 % possèdent une tablette. Qu'en est-il du marché des achats sur le Net via ces supports ? Il semble prometteur car un détenteur de Smartphone sur cinq et un possesseur de tablette sur deux l'utilisent pour

acheter sur Internet. L'enquête Médiamétrie montre, toutefois, que ces outils sont également très utilisés pour le divertissement (Cf. enquête Médiamétrie). Le panel constitué pour cette enquête a également été consulté sur la pertinence de mettre à la disposition de l'assuré une application permettant d'être en lien avec son assureur : 51 % des détenteurs de Smartphones et tablettes déclarent être intéressés par cette possibilité.

En complément de ces enseignements, le baromètre de Direct Assurance confirme la l'ancrage des comparateurs sur le marché de l'assurance. Ainsi, Internet (32 %) - devant les relations à 30 % - est consulté par les internautes soucieux désormais de s'informer sur les assureurs automobiles avant d'aller plus loin. Une fois connecté sur la toile, les cyberconsommateurs se dirigent avant tout vers les comparateurs d'assurances (46 %), devenus de véritables prescripteurs, puis les sites des assureurs (22 %) et les avis de consommateurs ou commentaires des clients (21 %). Les comparateurs de tarifs d'assurance - majoritairement sollicités pour l'assurance auto - constituent pour 85 % des sondés une véritable aide à l'achat et sont considérés à 73 % comme étant exhaustifs des offres du marché. Les informations recherchées concernent avant tout le prix puis le contenu des offres. Pour Godefroy de Colombe, « avec la multiplication des comparateurs, les consommateurs sont plus volatiles et la compétitivité de notre offre nous donne un réel avantage.

Mais nous avons conscience que si l'argument prix est nécessaire, il n'est pas suffisant. Les clients viennent pour le prix mais restent pour le service et la qualité des prestations ». Cette enquête a été réalisée par l'Institut IFOP pour Direct Assurance. Conduite du 14 au 20 décembre 2012 auprès d'un échantillon national de 1013 Français âgés de 15 ans et plus, elle révèle certaines tendances et confirme d'autres, notamment celle de la recherche tarifaire comme mobile premier. Comment peut-il en être autrement sur un marché de la comparaison longtemps dominé par un modèle centré sur ce critère ? Avec l'approche orientée services initiée par la maison-mère de Direct Assurance, la donne commence à changer. Lesfurets.com, par exemple, met de plus en plus l'accent sur le rapport tarif/contenu des garanties. Toutefois, il reste du chemin à faire sur ce point.

Selon Syntec Numérique, les Français doutent de la sécurité des transactions mobiles

Le nouveau baromètre de cet organisme réalisé par l'Institut BVA s'est intéressé, ce mois-ci, au regard que les Français portent sur la sécurité des terminaux mobiles de nouvelle génération. Majoritairement, ils sont majoritairement inquiets quant à la sécurité des ces composants désormais présents dans tous les compartiments de notre vie.

L'enquête de BVA réalisée pour le Syntec Numérique sur la sécurité des objets mobiles selon leurs utilisateurs révèle une nette inquiétude des ces derniers. De fait, 77 % des Français doutent de la sécurité des données sur tablettes et Smartphones. Cette crainte commence à susciter de sérieuses interrogations. De ce point de vue, seulement 19 % des personnes interrogées estiment que les équipements actuels permettent de protéger leurs informations privées (données bancaires, informations médicales, etc.) lors de leurs connexions Internet. Toutefois, il faut nuancer cet enseignement selon les tranches d'âges. Car la confiance s'avère un peu plus forte chez les jeunes (35 %). Et chez ceux qui ont l'habitude d'acheter depuis leur mobile. Face à ces craintes, pour 73 % des Français interrogés, les garanties en termes de sécurité des données personnelles d'un Smartphone ou d'une tablette constituent dorénavant un critère de choix déterminant. Selon Bruno Vanryb, président du collège éditeurs de Syntec Numérique, « il est grand temps pour les fabricants et les éditeurs d'applications mobiles de tenir compte de ces préoccupations, qui constituent une superbe opportunité business. Si les jeux et les applications médias sont aujourd'hui à l'honneur sur les Smartphones et tablettes, ils sont davantage un vecteur d'image qu'une vraie source de revenus. La sécurité est sans doute ce qui peut changer la donne, et susciter un retour

aux logiciels payants. Elle représente en tout cas un nouvel Eldorado pour les acteurs d'un marché où la concurrence fait rage, et où il faut innover en permanence pour gagner ». Plus généralement, le Syntec Numérique souligne que la sécurité des systèmes d'information touche de manière transverse toute l'économie numérique. Et que l'Hexagone a le potentiel pour faire émerger des entreprises de rang mondial en la matière, comme le souligne la feuille de route numérique des pouvoirs publics. Il rappelle qu'un appel à projets sera lancé prochainement par le Commissariat général à l'investissement sur le thème de la sécurisation des systèmes d'information en mobilité (tablettes et mobiles). L'enquête de BVA a été réalisée en ligne et par téléphone par l'Institut de sondages BVA le 28 et 29 mars 2013. Elle a été effectuée auprès d'un échantillon de 1019 personnes représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus. La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliquée aux variables suivantes : le sexe, l'âge, la profession du chef de famille et la profession de l'interviewé après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Verspieren : un site dédié aux constructeurs de maisons individuelles

Le courtier vient de mettre sur pied un nouveau site Internet destiné exclusivement aux constructeurs de maisons individuelles : www.assurance-pro-cmi.com. Objectif : mettre en avant son expertise en termes de garanties techniques et financières.

Présent depuis plus de 25 ans sur le marché de l'assurance des constructeurs de maisons individuelles, le groupe Verspieren vient de déployer une plate-forme Web permettant de mettre en avant son expertise en matière de garanties techniques et financières couvrant les besoins de ce segment. Dans le premier cas, le courtier propose différentes couvertures (dommages ouvrage, responsabilité civile décennale, responsabilité civile « exploitation » et « après travaux », tous risques chantier, performance énergétique, protection juridique) ; dans le second, il s'agit de la garantie de rembourse-

ment de l'acompte, de celle de paiement des sous-traitants, ainsi que celle de livraison à prix et délai convenus. La création du site www.assurance-pro-cmi.com s'inscrit dans une stratégie globale de développement et de refonte des sites spécialisés de Verspieren en assurance.

Le site ameli.fr lauréat des Trophées des Acteurs de l'Économie Numérique

La plate-forme ameli.fr a été distinguée dans le cadre des Trophées des acteurs de l'économie numérique, dans la catégorie « services publics ». A travers cette récompense, la stratégie digitale de l'Assurance maladie est saluée.

Couronnement. Dans le cadre de la quatrième édition des ACSEL du Numérique, qui sont organisées par l'Association de l'économie numérique, le site ameli.fr a été récompensé dans la catégorie « Services publics ». Ce prix vient saluer le dynamisme et la qualité de la stratégie digitale de l'Assurance Maladie qui se décline à travers cette plate-forme, le compte Assuré et un site mobile. Cette stratégie numérique s'inscrit dans l'approche multicanale globale de l'Assurance Maladie. Ameli.fr, qui avait démarré poussivement, a su tracer son sillage dans le temps, devenant ainsi un outil stratégique pour cette institution. Désormais, il engrange des chiffres à faire pâlir tout assureur, groupe de protection sociale voire même toute banque en matière de généralisation de l'interaction digitale avec ses clients. En mars 2013, cette plate-forme a enregistré plus de 9,3 millions de visites. Elle permet de rechercher et choisir un professionnel de santé (plus de 485 000 visites) et de trouver une information santé (près de 440 000 visites).

Plus généralement l'Assurance Maladie développe ses services en ligne à destination de ses 50 millions de bénéficiaires, des professionnels de santé et des employeurs afin de simplifier leurs démarches et faciliter leurs échanges avec elle. A la fin du mois de mars dernier, près de 11,5 millions d'assurés disposaient d'un compte personnalisé sur ameli.fr contre 8,3 millions à fin 2011. Chaque mois, cet espace enregistre 9,7 millions de connexions. Les fonctionnalités proposées sur le compte Assuré s'enrichissent progressivement. On y accède à une messagerie intégrée, procède à des téléchargements d'attestations, commande en ligne de carte européenne d'Assurance Maladie, à des déclarations de perte ou de vol de carte Vitale, etc. A l'instar des autres acteurs de l'assurance santé, l'Assurance Maladie s'est également lancée

dans la mouvance de la mobilité. Au dernier trimestre 2012, elle a ainsi déployé une version mobile du compte Assuré. Sa finalité : favoriser l'accessibilité à cet espace. Depuis début avril 2013, une application pour Smartphone est proposée. Et, dès fin 2013, des bornes multiservices seront implantées dans les accueils et en façade des caisses d'Assurance Maladie.

Le portail pro a enregistré plus de 3 millions de connexions

Du reste, la stratégie digitale de ce géant de l'assurance maladie obligatoire se décline également en téléservices à destination des professionnels de santé. Ces outils se développent également. Témoin le portail dédié Espace Pro a enregistré plus de 3 millions de connexions pour 180 000 utilisateurs distincts en mars 2013. En fait, les téléservices proposés aux professionnels de santé se multiplient pour accompagner et favoriser la modernisation de la pratique professionnelle : facturation en ligne, prescription électronique, déclaration en ligne de médecin traitant, avis d'arrêt de travail dématérialisé, historique des remboursements, consultation et saisie des indicateurs de performance, etc. Longtemps considéré comme moribonde en matière d'innovations technologiques, le régime obligatoire est en passe de démontrer sa puissance sur le chemin du digital, comme les institutions bancaires, ce mastodonte peut se targuer d'avoir désormais une interaction régulière avec ses différentes catégories « de clients » (assurés, professionnels de santé). Ce n'est pas encore donné à la majorité des assureurs complémentaires qui se limitent encore aux applications mobiles encore peu utilisées à des fins opérationnelles.

Onze investisseurs institutionnels français choisissent Linedata Chorus

La plate-forme Linedata Chorus, suite logicielle dédiée à la gestion administrative et comptable de portefeuilles institutionnels et collectifs de l'éditeur de solutions pour les professionnels de l'Asset management, de l'assurance et du crédit, a engrangé onze nouvelles références parmi les investisseurs institutionnels français.

Dans un contexte économique marqué par la refonte de processus de gestion des investissements, les acteurs du marché sont à la recherche d'outils plus innovants. En France, onze parmi eux ont ainsi retenu la solution Linedata Chorus, suite logicielle dédiée à la gestion administrative et comptable de portefeuilles institutionnels et collectifs. Un outil qui leur permet de bénéficier d'une solution intégrée et évolutive, garante de la conformité avec les évolutions réglementaires et répondant aux nouvelles exigences de Solvabilité II. « Alors que la gestion d'actifs était jusqu'alors un métier à part dans les secteurs de l'assurance, de la retraite et de la prévoyance, nous assistons avec Solvabilité II à son intégration croissante aux processus stratégiques de l'entreprise », déclare Franck Thomas, Directeur Commercial Back Office Asset Management chez Linedata. « Il ne s'agit plus seulement de gérer et comptabiliser les actifs, mais également de piloter le résultat financier de la compagnie sous contraintes de risque, de conformité et de consommation de fonds propres. Nous accompagnons depuis plus de quinze ans les acteurs de l'assurance, de la retraite et de la prévoyance avec Linedata Chorus, une suite logicielle à la fois globale et modulaire, prenant en charge l'ensemble de la problématique de gestion des investissements financiers, depuis l'administration du référentiel jusqu'au reporting réglementaire, en passant par la gestion financière, la valorisation et la comptabilité. Nous sommes très heureux d'accueillir onze nouveaux investisseurs parmi

nos références Linedata Chorus, renforçant ainsi notre leadership sur le marché français. » Pour mémoire, la suite logicielle de Linedata propose différentes fonctionnalités aux directions des Investissements : la gestion administrative et comptable et la production des états réglementaires avec Linedata Chorus ; l'analyse décisionnelle et la réalisation de rapports sur mesure avec Linedata Chorus Résultats ; la gestion financière et la négociation avec Linedata Longview, utilisé par les plus grands gestionnaires d'actifs internationaux, et par ailleurs étroitement intégré à Linedata Chorus pour une prise en compte optimale des contraintes spécifiques à la gestion assurantielle ; l'administration de référentiels valeurs avec Linedata Nile, service administré par Linedata et mutualisé entre ses différents clients, leur fournissant l'ensemble des données de marché nécessaires, y compris les nouveaux attributs requis par les états réglementaires Solvency II. La majeure partie des clients de Linedata Chorus a choisi d'utiliser ces solutions dans le cadre d'une offre SaaS (Software as a Service). Celle-ci intègre un hébergement hautement sécurisé, une prise en charge complète de l'exploitation et des changements de versions ainsi qu'un support utilisateur dédié.

Crédit Agricole Assurances déploie la solution Intraqual Doc

Qualité. Dans le cadre de son activité de conception de ses contrats d'assurance vie, le bancassureur a voulu moderniser son mode de traitement et s'appuyer sur un outil lui permettant d'industrialiser et de normaliser ses processus de rédaction de procédures et de gestion de contrats. A cette fin, il a retenu la solution Intraqual Doc de l'éditeur Qual'Net.

Dans un contexte de rude concurrence et de baisse de performances de contrats d'assurance vie, optimiser les processus à toutes les phases de commercialisation des produits devient critique. En vue de s'appuyer sur un outil lui permettant d'industrialiser et de normaliser ses processus de rédaction de procédures et de gestion de contrats, Crédit Agricole Assurances a décidé d'intégrer un outil informatique. L'idée de départ a été de sélectionner une offre du marché permettant de fluidifier les modes de traitement et de positionner le travail collaboratif comme une donnée centrale. Car dans le cadre de la conception et de la gestion de contrats, les équipes du bancassureur doivent pouvoir transmettre leurs travaux à un certain nombre d'interlocuteur au niveau national. Dans cette logique, il s'agit de décrire les procédures et de faire intervenir les métiers. Pour sélectionner le logiciel le mieux adapté à ses attentes, Crédit Agricole Assurances avait au préalable passé en revue les principales offres du marché. Il a opté pour Intraqual Doc de Qual'Net, déployé en 2011. Depuis son entrée en production, cette solution permet aux utilisateurs du bancassureur habilité d'écrire les procédures et de les enrichir jusqu'à leur finalisation. Une fois finalisé, le document est envoyé aux destinataires qui peuvent accéder à son intégralité dans le portail Qual'Net. L'un des points de cette solution est son approche de gestion des différentes versions produites et le cycle de validation des documents. Enfin, les équipes peuvent accéder à différents outils de reporting leur permettant d'avoir une vision

consolidée des opérations réalisées. Actuellement, 350 utilisateurs utilisent régulièrement la solution Intraqual Doc. Ils ont créé plus de 600 documents. Devenu un outil stratégique pour le bancassureur, ce composant est progressivement enrichi. Outre sa dimension de gestion documentaire, le Crédit Agricole Assurances entend désormais mettre en place un système de gestion de flux (Workflow) pour introduire une approche collaborative à ce dispositif et créer des chaînes de traitement normalisées. Le projet a été conduit en synergie par l'équipe de l'éditeur, en synergie avec Crédit Agricole Assurances. Qual'Net a également réalisé la formation des utilisateurs. Selon Julien Trahay, chef de projet à la Direction du développement de la qualité client chez le bancassureur, « l'utilisation de la solution Intraqual Doc nous permet de gérer efficacement le traitement de nos différentes procédures de gestion. Simple d'utilisation, cette solution a contribué à moderniser notre mode de traitement historique, à le rendre plus collaboratif et à accroître nos performances. Nous allons désormais nous pencher sur la mise en œuvre de la partie BPM qui permettra d'accéder à de nouvelles fonctionnalités génératrices de confort de travail. » Du reste, l'éditeur de solutions de gestion de documents entend se positionner en partenaire actif du Crédit Agricole Assurances en lui permettant de générer et gérer efficacement ses procédures de création et de gestion de produits d'assurance vie.

L'OCIRP se dote de la solution Saphyr comme SIRH



L'Organisme Commun des Institutions de Rente et de Prévoyance (OCIRP) a retenu le système d'information des ressources humaines (SIRH) Saphyr de l'éditeur Hardis. Une solution qui lui permet d'asseoir une gestion externalisée de la paie, du reporting social, la formation, l'intéressement et la participation. Sur la base d'un référentiel unique.

L'Ocirp, union d'organismes de prévoyance, a retenu la solution Saphyr comme système de gestion des ressources humaines proposé par le fournisseur Hardis. Cette plate-forme lui permet de gérer l'ensemble de ses données et fonctions à partir d'une base unique : la paie, le reporting social, la formation, l'intéressement et la participation. Les fondements de ce choix vont de la richesse fonctionnelle de la solution proposée à la disponibilité et la compétence des consultants de l'éditeur, en passant par le binôme rapport qualité/prix. La modernisation de l'outil de gestion des ressources humaines a été décidée pour faire face à la montée en puissance des activités du groupe et des effectifs. Ces dernières années, l'OCIRP a connu une croissance soutenue, marquée par une augmentation significative de ses ressources humaines. Ainsi, 40 % de ses 80 salariés ont été embauchés au cours des quatre dernières années et son volet d'activité a crû sensiblement : +70 % d'entreprises adhérentes et +35 % de contrats salariés entre 2009 et 2011. Face à ce boum, la direction des ressources humaines a décidé de déployer un véritable SIRH. « *Nous souhaitons disposer, en complément de notre solution externalisée de gestion de la paie, d'un ensemble de modules qui nous donne une vision globale sur les ressources humaines* », explique Véronique Binet, responsable RH de l'OCIRP. L'une des solutions était de proposer au fournisseur historique de participer à l'évolution de la plate-forme de gestion des ressources humaines. La réponse apportée n'ayant pas été à la hauteur de ses attentes en matière de gestion de la paie, l'Ocirp a opté pour une solution de rechange : la plate-forme Saphyr.

Un interlocuteur dédié pour une solution ergonomique

Le projet de modernisation de l'outil de gestion des ressources humaines a été conduit au fil de l'eau et ponctué de phases. Dans le cadre de la première, l'OCIRP s'est concentré sur la mise en œuvre de la gestion de la paie Saphyr. « *Il fallait avoir la certitude que les paies soient justes, avant de pouvoir envisager le déploiement d'autres modules* » explique Véronique Binet. A partir de janvier 2011, Saphyr est déployé parallèlement à l'ancien système de gestion de la paie. Tout au long des trois mois qui

ont suivi, les équipes de l'OCIRP et celles d'Hardis ont travaillé conjointement pour vérifier que les données de la solution de gestion des temps et des activités (Bodet Software) étaient correctement reprises pour le décompte des RTT et des congés payés notamment ; il fallait également s'assurer que les bulletins étaient conformes à la législation sociale et aux accords de branche et ajuster les paramètres. Cette phase bouclée, l'OCIRP a basculé totalement sur la solution de Hardis. Une entrée en production qui a changé les conditions de travail des utilisateurs. Selon Véronique Binet, « *Saphyr est simple et intuitif à prendre en main. Nous disposons d'un interlocuteur dédié, ce qui nous permet de bénéficier d'une assistance rapide en cas de besoin. Désormais, notre paie est entièrement externalisée, y compris la DADS-U, avec garantie de résultat* ».

Les bases technico-fonctionnelles de cet outil ayant été posée, son enrichissement a continué. Le module de formation a ainsi été déployé, suivi un an plus tard du système d'intéressement. Avec le déploiement en 2013 de deux nouveaux modules - reporting social et participation - l'OCIRP aura achevé la mise en œuvre de l'ensemble des briques RH dont il a actuellement besoin. En complément, le déploiement du nouveau SIRH a été l'occasion

pour l'Ocirp de fiabiliser ses données. Tout particulièrement celles du logiciel de gestion des temps et des activités ont bénéficié de cette fiabilisation avant leur reprise dans la cible. En outre, l'historique de l'ensemble des données sociales est désormais centralisé sur une seule et même plateforme. Et peut donc être exploité plus facilement par les équipes RH. Des tableaux de bord sociaux vont être mis en place dans les prochains mois pour mieux piloter la politique RH et répondre aux attentes des partenaires sociaux (bilan social, plans de formations...). « *Nous pouvons dorénavant nous appuyer sur un seul environnement de travail pour gérer les RH. Cet ensemble de modules nous donne la visibilité qui nous manquait jusqu'à présent* », conclut Véronique Binet.

Du reste, l'OCIRP a été créée en 1967. Il s'agit d'une union de plus de 30 organismes de prévoyance spécialisée dans la protection de la

famille face aux risques de la vie (décès, handicap, dépendance).

Par le biais de contrats collectifs d'entreprise et d'accords professionnels de branche, cet organisme propose aux salariés (ou à leurs enfants) des garanties complémentaires associées à des actions sociales spécifiques, comme la prise en charge psychologique des veufs, l'éducation des orphelins, l'aide à l'insertion

professionnelle ou la protection juridique. Avec 1,2 millions d'entreprises adhérentes et 120 désignations en accords de branche, 5,4 millions de salariés relèvent aujourd'hui des garanties de l'OCIRP.

Mutavie analyse la qualité de sa relation client avec myViséo

Comment analyser les performances des conseillers et arbitrer leur besoins en matière de formation ? Confrontée à cette problématique, Mutavie a opté pour la solution de Viséo Conseil.

La filiale d'assurance vie du groupe Macif a sélectionné myViséo, la solution d'analyse de la relation client basée sur des critères qualitatifs. Ce choix a été opéré au terme d'un appel d'offres. Et s'inscrit dans une démarche d'amélioration permanente de la relation client de cet assureur vie. L'objectif étant de garantir un service de qualité à ses clients. La filiale du groupe Macif a préféré ce composant pour ses capacités à la fois de suivi de la progression individuelle et collective des conseillers et sa capacité à s'adapter à l'organisation de l'assureur (gestion des profils notamment). Après paramétrage de l'outil et sa mise en production, il est exploité par une centaine de conseillers. Ses avantages sont multiples, à la fois pour les conseillers comme pour les managers et les responsables de plateaux. Ainsi, grâce à la consultation des évaluations, les premiers pourront prendre connaissance des commentaires de leurs managers, visualiser les tableaux synthétiques et avoir une meilleure visibilité sur les points d'amélioration et les solutions à mettre en place. La solution myViséo a été déployée en mode SaaS, ce qui offre la possibilité aux managers de faire l'économie de la grille d'évaluation sous fichier Excel classique. Ils pourront analyser et communiquer rapidement sur les progrès réalisés dans la relation client de



Mutavie, assurer une équité d'évaluation et répondre à des besoins de formation spécifique. « La facilité d'intégration via le mode SaaS, la simplicité de mise en œuvre de myViséo et l'ergonomie attractive de l'interface ont été des éléments primordiaux à nos yeux, sans compter la souplesse de gestion des licences d'accès et les tarifs attractifs, » déclare Sébastien Poiblan, Directeur de la relation client à Mutavie. « D'un point de vue management, myViséo présente également des atouts clés. Il va notamment permettre de remettre au cœur de leur travail, l'accompagnement et la montée en compétence des conseillers ». Du reste, myViséo permet aux responsables de plateaux d'évaluer la performance de leurs différents canaux au regard des indicateurs qualité de la norme Certification NF 345. Créée en 1979 par plusieurs mutuelles de l'économie sociale, Mutavie propose des contrats d'épargne assurance-vie alliant simplicité, accessibilité et qualité. Plus d'un million de clients lui ont déjà confié leur épargne, pour un montant total de plus de 17 milliards d'euros.

4

RESEAUX ET TELECOMS

Le Crédit Agricole migre son infrastructure réseau en synergie avec Colt

Le groupe bancaire a retenu la société Colt qui le conseille dans la migration de son infrastructure réseau nationale Multi-fournisseurs vers un maillage unique.

Dans un contexte de modernisation de son architecture réseau nationale reposant sur les services Ethernet de Colt, le groupe Crédit Agricole S.A. a retenu cette société pour l'accompagner dans cette mutation critique. L'intégrateur met à contribution son expertise dans les solutions réseau managées pour assister son client dans sa migration d'une architecture MAN (Metropolitan Area Network) multi-fournisseurs vers une infrastructure unique interconnectant aujourd'hui 80 sites qu'il va gérer. Cette opération de refonte et de services s'inscrit dans le cadre d'un nouvel accord, d'une durée de cinq ans. Et vient renforcer les liens de collaboration avec le Groupe. Colt devient, du même coup, un partenaire du Groupe Crédit Agricole S.A. et de l'ensemble de ses filiales pour le déploiement d'infrastructures sécurisées, fiables et évolutives à une échelle internationale. Dans le contexte actuel du Groupe Crédit Agricole S.A., les notions d'offre « communautaire », d'optimisation et de qualité de services sont essentielles. Colt a déployé une nouvelle infrastructure répondant parfaitement aux objectifs de cette refonte : simplifier et mutualiser l'architecture et mettre en place une gouvernance réseau qui permettra une rationalisation de ses coûts. Au-delà du nouveau projet de refonte du réseau national, Colt fournit au Groupe, depuis 2000, des liaisons haut-débit Ethernet pour interconnecter des sites critiques. Il gère, par ailleurs, depuis 2011 le réseau WAN (Wide Area Network) IP VPN

du Groupe à une échelle mondiale, reliant aujourd'hui 18 pays dont la France, l'Afrique du sud, la Russie, La Turquie et la Hongrie. Le projet conduit par Colt au terme d'une consultation publique lancée en 2011 revêt une dimension fortement critique car il porte sur d'importants volumes de données stratégiques issues des applications métiers du Groupe (Compensation, Trading,...), dont les transactions transitent chaque jour par l'infrastructure réseau nationale haut débit et ultra sécurisée nouvellement déployée. Cette dernière connecte, d'une part, 80 sites utilisateurs en province et Ile de France au data center du groupe situé à Chartres et inclut, d'autre part, des liaisons entre les data centers situés en région parisienne (Clichy et Marcoussis) pour le compte de la Banque de Financement et d'Investissement (Crédit Agricole CIB). Actuellement, le déploiement est en cours et une partie des services réseau est, d'ores et déjà, mise en œuvre. Du reste, le groupe Crédit Agricole S.A. et Colt ont convenu de travailler ensemble sur la mise en place de comités de réflexion transverses autour de projets à venir comme, par exemple, le déploiement de data center.

L'appellation SSII disparaît au profit d'ESN

Officiel. Désormais, exit les sociétés de services en ingénierie informatique (SSII) ; place aux Entreprises de Services du Numériques ou ESN. Une appellation d'ores et déjà officialisée par le Syntec Numérique. Une mutation identitaire dictée par la généralisation du numérique.

Plus que jamais présents dans tous les pans de notre vie privée et professionnelle, le numérique est source de changement sociétal. Pour mieux prendre en compte cette mutation, le Syntec numérique, véritable chambre professionnelle des entreprises de services du numérique, des éditeurs de logiciels et des sociétés de conseil en technologies, a décidé de transformer l'appellation SSII en ESN. Un changement qui permet de prendre en compte les bouleversements structurels et économiques des entreprises intervenant dans le monde du digital, tout en intégrant des activités nouvelles. Selon Christian Nibourel, Président du Collège ESN, « la transformation des métiers et des prestations que ces entreprises réalisent pour leurs clients privés ou publics, sur l'ensemble des applications et des infrastructures numériques, depuis la conception jusqu'à l'exploitation, devait davantage être prise en compte par une dénomination plus appropriée ». Cette appellation permettra également aux clients, analystes et jeunes diplômés de mieux comprendre les services, la valeur ajoutée et les métiers des ESN. Ce changement s'inscrit

ESN
Entreprise de services
du numérique

dans l'évolution opérée par Syntec Numérique depuis trois ans et conduit par son président, Guy Mamou-Mani. Ancrée dans notre culture, les SSII ont contribué à la modernisation des processus des entreprises et de l'Etat. Selon les observateurs, cette appellation est née au début des années 80, pour remplacer les SSCI (Sociétés de Services et de Conseil Informatiques) et ont plus tard fondé l'ancêtre de Syntec Numérique, en l'occurrence le Syntec Informatique. On remarquera au passage le remplacement de Conseil par Ingénierie. De grands noms comme Cap Gemini, Atos, Steria et autre CGI ont marqué cette branche d'activité de leur sceau. Avec le digital, le Syntec est devenu numérique. Il regroupe actuellement plus de 1 200 entreprises adhérentes représentant les principaux acteurs du numérique.

CAPA Conseil est une marque d'INSERVIO

Depuis plus de 50 ans, CAPA Conseil, aide les acteurs du secteur financier à appréhender, anticiper les évolutions de marchés et les nouveaux enjeux.

Une expertise reconnue

CAPA Conseil est un partenaire reconnu pour : son analyse indépendante et objective de l'actualité, pour la mise en perspectives des données pertinentes, le repérage des innovations et des évolutions clés de l'assurance et de l'épargne.

Des publications opérationnelles

CAPA Conseil, c'est une production de publications thématiques pour vous aider dans vos prises de décisions stratégiques, accroître votre performance et contribuer au développement de votre innovation.

Six domaines d'intervention : Stratégie, Marketing, Distribution, Système d'information, Conjoncture économique et sociale

Nos clients

De nombreuses sociétés nous font confiance : sociétés d'assurances, Mutuelles Sans Intermédiaires (MSI), Banques, Caisses de Retraite, Institutions de Prévoyance, Cabinets de Conseil...

Dernières publications

Panorama 2012 « Santé-Prévoyance » : L'actualité du marché des assurances santé et prévoyance au cours du 2nd semestre 2012

Point de Vue 2012 « Agents Généraux - Compagnies » : Un modèle économique à revoir

Point de Vue 2012 « Prévention et assurance » : Un binôme évolutif

Point de Vue 2012 « Développement Durable » : L'épargne solidaire pose ses jalons

Panorama 2012 « Les aidants familiaux » : Un nouveau marché de niche pour les acteurs de l'assurance ?

CAPA Conseil

23 rue du Départ - 75014 Paris
Tél : 09.50.81.21.86 -

E-mail : capa@capaweb.com - www.capaweb.com

Président et Directeur de la publication :
Nacer MECHRI - n.mechri@capaweb.com

Rédacteur en chef:
Emmanuel MAYEGA - e.mayega@capaweb.com

Secrétariat de rédaction:
Bruno Fontela - bfontela@capaweb.com

Contact commercial :
Aurélia Deslandes
adeslance@capaweb.com - 01 44.10.41.87



S'abonner au CAPA S.I.

Un an (10 numéros) - 269,10 € TTC

Retourner ce document à CAPA Conseil :
23 rue du Départ - 75014 Paris

- Règlement par chèque bancaire ci-joint à l'ordre de CAPA Conseil
- Virement bancaire : Société Générale Niort
30003 01520 00025713284 21
- A réception de facture

Nom :Prénom :

Fonction :

Société :

Secteur d'activité :

Email :

Tél :Fax :

Adresse :

.....

Code Postal Ville

Date..... Signature