



Communiqué de presse

Paris, le 15 Mars 2011

## **AFIN D'OPTIMISER LA QUALITÉ DE SES DONNÉES ADHÉRENTS, LA MGEN A RETENU LA SOLUTION QAS PRO WEB D'EXPERIAN QAS**

*Première mutuelle santé française, la MGEN a choisi de faire confiance à la solution QAS Pro Web d'Experian QAS pour maximiser la qualité des données de ses adhérents dans le cadre de leur adhésion sur son site Internet [www.mgen.fr](http://www.mgen.fr).*

### **Un outil essentiel au développement du site Internet [www.mgen.fr](http://www.mgen.fr)**

---

**En juillet 2010, la MGEN a mis en place sur son site Internet une adhésion en ligne à l'offre santé MGEN Filia** permettant aux personnes de souscrire directement à une mutuelle sans se déplacer.

La MGEN avait besoin, pour la totalité de ses adhérents, et les assurés sociaux dont elle gère le régime obligatoire d'Assurance-maladie, d'une qualité d'information la plus affinée possible, principalement sur les adresses postales qui sont des données très sensibles lors de la saisie d'informations sur un site Internet. Il apparaissait indispensable d'obtenir une [adresse correctement normalisée](#) afin de faire parvenir par la suite tous les documents aux adhérents.

Un deuxième projet a également été lancé en décembre 2010 sur le site Internet de la MGEN offrant la possibilité à chaque adhérent de modifier directement dans son espace personnel ses données postales, dans le cadre d'un déménagement par exemple.

« Plus de 200 000 adresses d'adhérents et d'assurés sociaux dans notre système d'information existant sont modifiées chaque année, ce qui implique à nouveau la gestion en ligne d'une base de données très importante et une qualité des informations suffisante pour éviter une perte de temps et un coût additionnel lié aux PND<sup>1</sup> » explique Jean-Gabriel Berthomes, Responsable du site Internet de la MGEN.

**La MGEN recherchait donc un outil capable de gérer un volume de données postales très important qui puisse pallier les erreurs de saisies lors d'enregistrements ou de modifications d'adresses sur son canal web dans le but de diminuer les coûts de ses PND.**

### **Experian QAS, garant de la qualité des données de la MGEN**

---

Face à cette problématique et au travers du GIE<sup>2</sup> informatique de la mutuelle, la maîtrise d'ouvrage a effectué une recherche de prestataires capables de répondre à ces attentes.

Experian QAS s'est alors imposé du fait de ces nombreuses références clients dans ce secteur d'activités. De plus, une [démonstration des outils QAS](#) effectuée en novembre 2009 a également permis de mettre en avant la simplicité d'utilisation et la rapidité de prise en main de l'outil proposé.

**La MGEN a donc choisi la solution QAS Pro Web pour faciliter la saisie d'informations sur son site Internet.**

Celle-ci lui **permet d'optimiser la qualité des adresses issues d'environnements Web** dès le point d'entrée de l'information. Sur le site Internet de la MGEN, lors de la finalisation de son adhésion ou lors d'une modification d'adresse, l'internaute saisit son adresse postale dans un formulaire web. C'est à ce moment que le logiciel intervient : il vérifie, valide et restitue immédiatement l'adresse dans son intégralité avant de la sauvegarder dans la base de données de l'entreprise.

*«L'internaute qui s'enregistre sur le site n'est absolument pas pénalisé par l'intégration de cet outil qui reste totalement transparente. Le temps de réaction est très rapide. Si l'adresse est mal saisie, elle peut être corrigée immédiatement »* explique Jean-Gabriel Berthomes.

## **Des données fiables pour une intégration transparente**

---

Le [logiciel QAS Pro Web](#) répond parfaitement aux besoins de la MGEN. Les centres d'appels ont vu leur nombre d'appels relatifs aux changements d'adresses spécifiques sensiblement baisser. Ainsi, les conseillers peuvent se concentrer sur des questions plus qualitatives nécessitant un conseil ou un apport d'information plus pointue.

Au-delà des projets on-line, l'utilisation du logiciel QAS Pro Web va également permettre à la mutuelle d'améliorer sensiblement et de manière qualitative le ROI de ses campagnes de marketing direct.

*«Aujourd'hui la solution répond pleinement à nos objectifs et à nos attentes en matière de qualité, de sécurité et de transparence. Ainsi, la mutuelle prévoit dans les prochains mois une évolution de son site Internet en proposant des devis en ligne. La solution Experian QAS sera ainsi intégrée à cette nouvelle fonctionnalité afin de nous garantir une bonne qualité des données récoltées dans cet environnement »* conclut Jean-Gabriel Berthomes.

1/ PND : Plis non distribué

2/ GIE : Groupement d'Intérêt Economique

---

## **[A propos de la MGEN](#)**

Première mutuelle santé française, la MGEN gère le régime obligatoire d'assurance maladie des professionnels de l'Education nationale, de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Culture et de la Communication, de la Jeunesse et des Sports. Elle fournit des prestations complémentaires en santé, prévoyance, dépendance et retraite. Via la mutuelle MGEN Filia, elle propose une complémentaire ouverte à tous, indépendamment du statut professionnel. Avec 33 établissements sanitaires et médico-sociaux, elle offre aux assurés sociaux une structure de soins diversifiée (médecine de ville, soins de suite et de réadaptation, hébergement de personnes âgées et handicapées...). En 2009, la MGEN a assuré la protection sociale de près de 3,441 millions de personnes, représentant 2,983 milliards d'euros de versements au titre du régime obligatoire et 1,256 milliard d'euros de prestations au titre du régime complémentaire.

Pour plus d'informations : [www.mgen.fr](http://www.mgen.fr)

---

## **[A propos d'Experian](#)**

Experian est l'acteur mondial de référence dans le traitement de l'information, fournissant des données et des outils d'analyse à des clients dans plus de 90 pays. La société aide les entreprises à gérer le risque de crédit, prévenir la fraude, cibler les offres marketing et automatiser la prise de décision. Experian aide aussi les particuliers à vérifier leurs rapports de crédit et leur score, et à se protéger contre le vol d'identité.

Coté à la Bourse de Londres (EXPN), Experian plc figure parmi les sociétés du FTSE 100. Son chiffre d'affaires pour l'exercice clos le 31 Mars 2010 est de 3,9 milliards de dollars. Experian emploie environ 15 000 personnes dans 40 pays et dispose d'un siège social à Dublin en Irlande, et de sièges opérationnels à Nottingham au Royaume-Uni, à Costa Mesa en Californie, et à São Paulo au Brésil. Pour plus d'information, visitez notre site <http://www.experian.fr>