



APICIL mise sur « l'Agilité » pour mettre en place un progiciel gérant les contrats de plus de 30 000 entreprises clientes

Dans le cadre de la transformation de son Système d'Information, le Groupe APICIL, acteur majeur de la Protection Sociale en France, a choisi Cereza, société de conseil en management et IT spécialiste des projets de gouvernance et de systèmes d'information, pour l'accompagner en Assistance à Maîtrise d'Ouvrage sur la mise en œuvre d'un progiciel de gestion pour ses contrats d'assurance de personnes (AdP). Ce projet de grande envergure s'est appuyé sur une démarche « Agile » originale pilotée par les consultants de Cereza pour concevoir les processus de gestion sur le marché de l'assurance collective.

Le Groupe APICIL, leader de la Protection Sociale dans la région Rhône-Alpes, propose des solutions d'assurance individuelles et collectives. Son activité s'articule autour de deux métiers : les régimes de retraite et l'assurance de personnes. Le marché très concurrentiel de l'assurance de personnes et la volonté de s'engager dans une démarche de qualité de service auprès de ses clients ont poussé APICIL à rénover entièrement son Système d'Information.

Ce vaste projet s'est concrétisé notamment par le remplacement de l'outil historique de gestion des contrats d'assurance de personnes, Individuels et Collectifs, et la migration de l'ancien applicatif vers un nouveau progiciel métier (Graph Talk AIA de l'éditeur CSC).

Cereza a été missionné pour assister la Direction de ce programme baptisé TRILOGIC qui avait un triple objectif :

- **Accompagner** le développement sur le marché de l'AdP pour renforcer la compétitivité de l'entreprise en restituant les gains de productivité aux assurés,
- **Industrialiser** la gestion et la coordination entre les différents métiers pour être en mesure de traiter davantage d'activités,
- **Introduire** dans le SI le degré d'agilité permettant d'accueillir d'autres groupes de protection sociale.

« Nous avons fait le choix de Cereza pour son expérience de la gestion de grands projets de transformation et pour son expertise sur la méthode Agile. Ces 2 éléments nous paraissaient déterminants pour la mise en place d'un progiciel métier stratégique pour notre entreprise » explique Virginie Vanpeene, Directeur de la Relation Client et Responsable du Programme TRILOGIC.

Le projet, lancé en 2007, s'est articulé autour de 3 temps forts : en 2009, un lancement restreint aux souscriptions internet Individuelles, en 2010, la migration des contrats Individuels tous canaux de vente confondus et en 2011, la migration des contrats Collectifs.

Le Plateau Projet Agile, une méthode particulièrement adaptée à l'implémentation de progiciels d'envergure

Avec plus de 30 000 entreprises clientes, 200 000 contrats gérés et 700 000 salariés affiliés, la 3^{ème} phase de migration du portefeuille des contrats Collectifs représentait un enjeu particulièrement important pour APICIL.

Fort d'une maturité acquise lors du pilotage des deux premières phases du programme et du projet de

transformation global, Cereza a proposé une démarche originale pour développer cette 3^{ème} phase en rapprochant le métier et l'éditeur informatique (voir encadré ci-dessous).

« Grâce à la démarche Agile amenée par Cereza nous avons pu nous projeter tout de suite dans l'utilisation de notre outil futur, en faisant abstraction de l'existant. Les processus métier ont été revus petit à petit, grâce à des ateliers de travail dans lesquels se réunissaient à la fois des experts métiers et techniques. Nous avons limité au maximum les développements spécifiques pour rester le plus proche possible du standard et réduire les délais et les coûts de fabrication. Le taux de spécificité du progiciel est aujourd'hui inférieur à 3% (contre un standard du marché de l'ordre de 15%), et les spécificités développées l'ont été dans une démarche d'enrichissement du progiciel puisque CSC prendra en compte ces développements dans les prochaines versions de son outil » conclut Virginie Vanpeene.

Près de 80 ateliers ont été organisés pour caler les processus de souscription, recouvrement, prestations santé et prévoyance dans le progiciel et adapter une trentaine d'applications métiers sur une période de 6 mois.

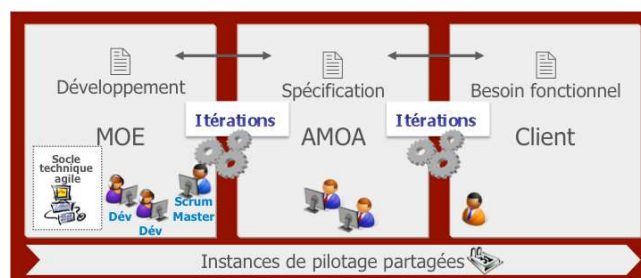
La démarche Agile a prouvé son efficacité dans le cadre de l'implémentation d'un progiciel métier clé pour APICIL et après une année d'utilisation par plus de 400 collaborateurs, l'outil s'intègre aujourd'hui à l'ensemble du Système d'Information d'APICIL (comptabilité, vente, outils d'édition) et de ses périphériques (sécurité sociale, tiers payant, prestataires de recouvrement, systèmes DUCS/DADS).

Fort de ce succès, APICIL a engagé une réflexion sur l'ouverture de ce système à des partenaires dans le but de mutualiser les coûts d'utilisation de la plateforme et les coûts de développement.

La méthode « Agile » de Cereza

En opposition avec les méthodologies de gestion de projet classique, la méthode Agile de Cereza permet d'orienter le travail sur les besoins opérationnels réels plutôt que sur le cahier des charges.

Cette approche se fonde sur un fonctionnement itératif et collaboratif qui réunit en un même lieu les différents acteurs (client, assistance à maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre informatique) afin d'en optimiser les interactions.



La structure même de cette démarche permet de rythmer les travaux au travers d'itérations sur le progiciel et de prendre des décisions rapidement afin d'aboutir en quelques semaines à une version opérationnelle.

Cereza met en œuvre des démarches Agiles au delà des frontières habituelles en l'appliquant dans des zones à forts enjeux où les risques sont élevés, lors d'implémentation de systèmes d'information clés pour l'entreprise par exemple.

Contacts presse ■ Agence Amalthea

Claire Faucon – cfaucon@amalthea.fr – 04 26 23 41 33
Laurent Meggs – lmeggs@amalthea.fr – 06 60 07 44 53

A propos d'APICIL ■ www.apicil.com –

Le Groupe APICIL, 4ème groupe de protection sociale français, propose des solutions performantes et complémentaires :

- la retraite complémentaire – une expertise historique
- l'assurance de personnes – l'accompagnement au quotidien de nos assurés (santé, prévoyance, épargne)

Les 1300 salariés d'APICIL apportent leurs compétences aux 1.5 million d'actifs ou de retraités qui bénéficient des services du Groupe créé en 1938 à Lyon. APICIL construit sa différence sur une vision innovante de la Protection Sociale et ne se limite pas à un simple lien contractuel avec ses assurés. Cette vision a pour objectif de préserver le système social de tous et de garantir l'avenir de chacun. Ainsi, la Protection Sociale Durable est au cœur de tout le projet d'entreprise.

Le Groupe APICIL c'est 2.437 milliards d'euros d'encaissement de cotisations (retraite+ assurance de personnes) réalisé en 2011.

A propos de Cereza ■ www.cereza.fr

Créée en 2005, Cereza est une société de conseil en management et IT. Cereza intervient sur des missions de mise en œuvre opérationnelle des stratégies de transformation et d'optimisation des entreprises, notamment dans les secteurs du Transport, de la « supply chain » et de l'Assurance.

Spécialiste des projets critiques et à forts enjeux business, Cereza combine approche métier et expertise technique pour proposer aux Directions générales, aux Directions métiers et aux DSI, des stratégies originales de mobilisation du levier des projets de systèmes d'information.

Le Groupe Cereza intègre également deux filiales techniques : SYNAPTIX, installée à Paris et qui regroupe une vingtaine d'ingénieurs pour le développement et l'intégration de solutions, et OECOWAY, installée aux Etats-Unis (Los Angeles), et qui héberge l'activité de veille et d'innovation technologique du groupe.

Cereza emploie 80 collaborateurs et a réalisé un chiffre d'affaires 2011 de 11 millions d'euros.