

« La suite Bdoc répondait à nos problématiques techniques »

MAAF Assurances : Bdoc sinon rien !



À la MAAF, Business Document est aujourd'hui le fournisseur éditique de référence. Forte intégration aux applications métiers, gain de réactivité et de qualité, réduction des coûts... sont autant de points qui scellent ce partenariat.

Le groupe mutuel MAAF Assurances - qui compte 573 agences en France - protège plus de trois millions de particuliers et professionnels. Autant dire que ses besoins en matière d'édition sont conséquents. Que ce soit en front office, pour tous les documents (les contrats, notamment) remis aux clients, ou en back office, avec les lettres de recours ou encore les comptes-rendus d'expertise.



Nicolas Bonnardeau

Responsable de l'entité Gestion des documents

MAAF Assurances en bref

Le groupe mutuel MAAF Assurances protège plus de 3 millions de particuliers et professionnels. Expert en assurances comme en assistance, crédit, épargne et assurance vie, il est aussi un assembleur de services. En France, en 2004, le groupe mutuel MAAF Assurances était la 1^{re} mutuelle des professionnels, le 5^e assureur automobile et le 6^e assureur IARD (Incendie, Accidents, Risques Divers). Déployé dans 573 agences, le groupe mutuel MAAF Assurances emploie 6 550 salariés.

Chiffres clés

- 14 millions de documents en batch
- 6 500 utilisateurs MAAF des solutions Bdoc (ne comprend pas les clients Web)

Bénéfices

- La solution a été intégrée facilement dans l'architecture de la MAAF.
- Grâce à Bdoc Suite, la MAAF cible différents formats de sortie : RTF, PDF...
- Les modèles de documents demandés par la maîtrise d'ouvrage sont facilement et rapidement conçus avec Bdoc Design.

Objectif : autonomie totale

En 1998, le groupe décide d'acquérir un progiciel métier, en remplacement du spécifique jusqu'alors utilisé, et s'équipe des solutions Bdoc. "La suite Bdoc nous a été recommandée par l'éditeur de notre progiciel métier qui n'intégrait pas de solution éditique. De plus, Bdoc s'imposait comme le prestataire ayant la plus grande expertise en matière de création interactive de documents, ce qui nous a confortés dans notre choix, explique Nicolas Bonnardeau, responsable de l'entité Gestion des documents de la MAAF. À l'époque, l'intégration de la solution consistait en quelque sorte en un projet pilote portant sur 200 utilisateurs. Ils sont aujourd'hui plus de 5 500 !"

Dès le départ, les équipes de Bdoc sont présentes en assistance à l'installation et dispensent une formation aux équipes de développement. L'objectif pour la MAAF est d'être totalement autonome sur la solution, d'autant qu'une cellule éditique spécifique est créée en 2000.

Un passage à l'euro en douceur

Cette année là, l'évolution du système de Microsoft Windows 95(16 bits) vers Windows 98 (32 bits) s'accompagne de la migration de toutes les éditions vers Bdoc. "La suite Bdoc répondait à nos problématiques techniques, tant au niveau des postes de travail que des imprimantes laser standard que nous avions acquises à l'époque." Une fois encore, les équipes de Bdoc interviennent dans la préconisation de l'architecture, puis laissent la main à la cellule éditique de la MAAF. Cette généralisation de Bdoc à l'ensemble du groupe permet un passage à l'euro en douceur. "Outre les grandes possibilités de personnalisation offertes par la création des documents via Word, Bdoc nous a évité bien des écueils au moment du passage à l'euro."

Architecture web

Fort de la réussite de ce premier projet, le groupe MAAF Assurances, en 2002, étend l'utilisation de la suite Bdoc à ses partenaires. "La volonté stratégique du groupe est de mettre en avant ses partenaires tels que Banque Populaire, Pro BTP, SMABTP, CAMACTE... Nous avons donc créé et mis à leur disposition une application spécifique qu'ils utilisent via un extranet. Nous avons opté pour le module Bdoc Web en qualité de pionniers puisque nous faisons partie des tout premiers utilisateurs de ce module." Des utilisateurs convaincus car c'est également à l'aide de ce module que les clients MAAF peuvent, dans un espace réservé sur le site du groupe d'assurances, effectuer leurs actes de gestion. "Les documents sont composés chez nous, puis mis à disposition des clients au format PDF. Et, à partir du mois de mars 2006, ils pourront même souscrire un contrat en ligne et avoir accès à leur historique complet."



« Nous avons noué avec notre éditeur de véritables relations de partenariat fondées sur la confiance mutuelle »

Des temps de développement divisés au minimum par deux

De nouveaux services, et un gain d'image auprès des clients. "La qualité des documents remis aux clients a été augmentée grâce aux possibilités offertes par Bdoc, mais ce n'est pas tout. Nous avons également gagné en productivité et donc en réactivité."

Il faut dire que les temps de développement, pour la conception, ont été au minimum divisés par deux. "Plus les éditions sont complexes et plus nous gagnons du temps ! Le ROI (retour sur investissement, ndlr) est difficilement quantifiable car la durée de vie des éditions est relativement courte (un an et demi en moyenne) et notre système en constante évolution. Mais le simple fait d'avoir à notre disposition un outil convivial rend la création beaucoup plus facile et rapide." Et la généralisation de Bdoc à la MAAF est en parfaite adéquation avec la politique très forte de maîtrise des coûts.

"Nous avons réalisé des économies importantes au niveau du papier. Ce qui figurait avant sur les préimprimés est désormais composé en dynamique par Bdoc et nous n'utilisons plus qu'un seul préimprimé par société."

Un partenariat technologique

La MAAF a encore des projets dans ses cartons. "Notre prochain 'chantier' est la mise en place du multicanal (fax, mail,...) et l'interconnexion entre les documents sortants et notre application de gestion électronique des documents (GED). De manière plus globale, toute l'architecture du groupe tend vers la composition à distance et le mode web, l'objectif étant d'alléger les postes de travail."

Des évolutions qui se feront main dans la main avec Business Document. "Nous avons noué avec notre éditeur de véritables relations de partenariat fondées sur la confiance mutuelle. À tel point que nous sommes aujourd'hui un 'client laboratoire' en quelque sorte : nous testons et certifions les nouvelles versions des solutions Bdoc, ce qui nous permet d'être toujours pionniers."

« La qualité des documents remis aux clients a été augmentée grâce aux possibilités offertes par Bdoc, mais ce n'est pas tout. Nous avons également gagné en productivité et donc en réactivité. »