

# → Success Story

Sefas  
Innovation



ASSUREUR MILITANT.

## L'éditique vue par la MAIF

« Notre approche est tournée vers le sociétaire. Aussi notre projet s'est inscrit dans le cadre de l'Amélioration de la Communication d'Entreprise. Grâce à l'installation d'Open Print, une économie directe d'un million d'euros par an sur une opération de regroupement des courriers a été réalisée. »

### Le défi

Le facteur déterminant dans ce projet était la volonté d'améliorer le service client dans sa globalité. La MAIF menait une réflexion intégrant l'amélioration du fond et de la forme de ses supports de communication mais également l'optimisation des délais de production, la qualité, et la maîtrise économique.

La qualité de la relation avec chaque sociétaire a toujours été la préoccupation majeure pour la MAIF. Le projet global a été déterminé par la volonté d'améliorer le service client.



Les nouvelles technologies ont été un moteur et la réflexion a associé les départements informatique, logistique de l'information, organisation et méthodes ainsi que l'action commerciale, le marketing, les contrats et la communication pour l'établissement du cahier des charges. Une fois l'architecture définie, l'équipe de la MAIF a naturellement opté pour la suite logicielle Open Print de Sefas Innovation.

Souhaitant séparer le fond de la forme et se libérer d'un environnement propriétaire bloquant, la MAIF a commencé par un travail de base sur le document, sa valeur de communication et sa finalité. L'étape suivante a concerné l'architecture à mettre en place pour la création et la production, en tenant compte des volumes à traiter (20 millions de pages éditées), des différents supports de diffusion à utiliser (aujourd'hui la MAIF enregistre 150 000 connexions Internet par mois, dont une bonne partie de réalisation d'opérations) et également des évolutions technologiques.



### La solution

En 1999, Sefas Innovation apparaissait déjà comme pionnier dans ce secteur d'activité avec un logiciel orienté client, une offre multimédia à terme, une architecture ouverte et capable de conduire la MAIF à réaliser rapidement des économies, tout en préservant la qualité d'une communication personnalisée. D'autre part, ne souhaitant pas sur-dimensionner ses équipements, la MAIF recherchait un logiciel capable d'identifier, de convertir et de générer tout type de formats. Cette exigence ayant pour finalité de pouvoir sous-traiter les crêtes de production de documents à des partenaires ou prestataires.

Le choix de Sefas Innovation comme partenaire pour la création de l'Usine Courrier de la MAIF s'est rapidement imposé.

Le projet de reconstruction du système de production de documents en capitalisant sur l'existant, d'optimisation des éditions, de diversification des supports de distribution et de structuration de la communication,

## → Témoignage

en phase avec les attentes des sociétaires, s'est traduit par la naissance d'un partenariat avec Sefas Innovation. Il est important de signaler que Sefas a accepté le partage des risques et des responsabilités dans ce projet.

### Bénéfices

« L'architecture a été traitée en priorité. Nous verrons dans un second temps la structure des applications métiers. Comme dans tous les projets d'une telle ampleur, le manque de ressources s'avère critique ; c'est pourquoi nous constatons aujourd'hui un retard d'environ 6 mois sur notre planning initial, même si certains processus sont déjà mis en application.

Ce retard ne nous a pas empêché de réaliser l'application majeure, soit le regroupement sous un même pli de l'avis d'échéance et des cartes vertes. Le constat que nous



pouvons faire à ce jour est que le moteur Open Print Backstage, grâce à la possibilité de générer des flots de données en AFP, nous a donné l'opportunité de sous-traiter nos pics de production à des prestataires et partenaires, et ainsi d'optimiser notre circuit et nos délais de production. Ceci répond exactement à notre exigence de qualité de service auprès de nos sociétaires et de notre réseau.

Tout en garantissant un gain économique considérable d'un million d'euros par an, nous disposons dès aujourd'hui d'une communication améliorée, du recto-verso depuis le mois d'avril 2002, d'une meilleure fiabilité et, demain de la couleur et du multi-support. »



**Mr. Didier Menay**  
Logistique de  
l'Information

#### Quel est, d'après vous, le point le plus difficile à maîtriser ?

« Sans conteste, l'évolution technologique. Il s'agit à la fois d'une difficulté et d'un avantage. Même si le fournisseur nous accompagne, sa rapidité fait que nous avons du mal à la suivre. Contrairement à ce que nous avons cru, il n'y a pas une mais des solutions. D'ailleurs, Sefas étend et diversifie son offre. L'aspect très positif réside dans le fait que l'architecture elle-même n'est pas remise en cause. Cela indique bien notre aptitude à suivre les

évolutions dans un contexte technique, humain et un environnement en mutation constante. Nous avons ainsi la possibilité d'évoluer par étape à échelle humaine et avec le temps de réflexion nécessaire. »

#### Comment envisagez-vous l'avenir ?

« L'équipe en charge de la logistique de l'information est extrêmement motivée par ce projet. Nous avons trouvé auprès de l'équipe Sefas, des acteurs performants, très impliqués et à l'écoute de nos besoins. Dans ce climat de confiance, nous souhaitons poursuivre l'amélioration de la qualité de la communication et nous orienter, avec Sefas, vers les autres médias : e-mail, fax, Internet, web mobile. »

**Sefas Innovation Inc**  
25, Corporate Drive  
Suite 175  
BURLINGTON, MA 01803  
USA  
P. +1 781 425 5060  
F. +1 781 425 5051  
contactus@sefas.com

**Sefas Innovation Ltd**  
City Point  
Temple Gate  
BRISTOL, BS1 6PL  
UK  
P. +44 117 373 6114  
F. +44 117 373 6115  
contactuk@sefas.com

**Sefas Innovation**  
83-85 avenue A. Briand  
Bâtiment A  
94117 ARCUEIL CEDEX  
FRANCE  
P. +33 1 49 69 52 00  
F. +33 1 49 69 52 01  
contactfr@sefas.com

[www.sefas.com](http://www.sefas.com)



## → Structure



### MAIF

Le groupe MAIF est le 5<sup>e</sup> assureur Mutualiste français pour les particuliers.

Sa finalité est la satisfaction de ses adhérents.

La MAIF regroupe 2,35 millions de sociétaires, emploie 5 240 salariés dans 142 délégations départementales et dispose de 13 centres de gestion des sinistres dont 7 centres d'accueil téléphonique des sociétaires. Le nombre annuel d'encaissements atteint 2,1 milliards d'euros pour 5,7 millions de contrats automobile, habitation/vie quotidienne et assurance de personnes.

### Historique de l'entreprise

1934 : Une poignée d'instituteurs, militants syndicaux ou politiques, décident dans un élan collectif de solidarité, de se libérer de l'emprise des compagnies d'assurances traditionnelles pour assurer leurs voitures. Ils créent la mutuelle d'assurance automobile des instituteurs de France (MAAIF) : une révolution dans le secteur.

Il faut toute la force de conviction des fondateurs et la détermination d'un groupe social homogène pour réussir l'entreprise. Le réseau militant qui sera progressivement tissé deviendra rapidement l'un des plus solides piliers de la Mutuelle.

Aujourd'hui, le groupe MAIF est devenu le 5<sup>e</sup> assureur français des particuliers.

Avec le lancement de Fila-MAIF en 1988, il est désormais ouvert à tous ceux qui partagent ses valeurs. Son originalité réside toujours dans le fait que la MAIF a su préserver son authenticité Mutualiste au cœur d'une économie fondée sur la recherche du profit individuel. Groupement de personnes, comme c'est le cas pour les associations et les coopératives, elle garde pour seule finalité la satisfaction de ses adhérents. Car à la MAIF le sociétaire est plus qu'un consommateur d'assurance. C'est d'abord un acteur concerné par la vie de sa Mutuelle.

La fidélité et la confiance des sociétaires se traduisent, entre autre, par un taux record de 87% de règlement des cotisations par prélèvement bancaire.