

Témoignage Client :

LES MUTUELLES DE LOIRE ATLANTIQUE

MUTUELLES DE LOIRE ATLANTIQUE : QUALIAC[®], UNE GESTION PLUS PROACTIVE TOURNEE VERS L'AVENIR

Les Mutuelles de Loire Atlantique ont choisi l'ERP QualiAc[®] et son option décisionnelle (outils Cognos intégrés) pour gagner en visibilité sur leur capital d'informations. Outre une redéfinition intelligente des rôles et une meilleure collaboration, la nouvelle solution permet une gestion plus proactive, tournée vers l'avenir.

« Des contrôleurs de gestion dépourvus d'accès à l'information, une consolidation financière difficile, 70 plans de compte différents, et pour chacun des 18 métiers de l'entreprise, des outils de gestion hétérogènes, dont la plupart ne passaient pas l'an 2000 : voilà notre état des lieux en 1998, » raconte Christophe Chaumeil, Responsable du Contrôle de Gestion des Mutuelles de Loire Atlantique. Pour ce spécialiste régionale de l'assurance, de la prévoyance et de la retraite, qui compte 1260 collaborateurs, 348.000 assurés, qui réalise plus de 160 millions d'euros de CA annuel et qui gère un réseau sanitaire et social de 59 établissements (cliniques, cabinets, laboratoires, magasins d'optique...), l'heure avait sonné d'une refonte des systèmes d'informations, avec, en priorité, ceux des services Finances et Contrôle de gestion.

Qualiac[®] retenu pour la fidélité de ses collaborateurs et de ses clients

Membre du GIE Sphéria, les Mutuelles de Loire Atlantique se sont tournées vers ce dernier pour obtenir conseil et une liste d'éditeurs de progiciels intégrés de gestion (ERP) ou spécialistes de la gestion financière, répondant à ses besoins. « Les responsables et les opérationnels clés des 2 services concernés, chargés en outre d'administrer le projet, ont rencontré un à un ces éditeurs avant de trancher en faveur de QualiAc[®], » explique Christophe Chaumeil. « Son message clair, la franchise de son discours et surtout sa capacité à présenter son offre en basculant sans cesse de la théorie à la démonstration en « live », nous permettant de juger sur pièce des vastes capacités de son produit, nous ont particulièrement séduits. Son ERP offre, en outre, un modèle de stockage bien adapté au projet décisionnel que nous avions en sus, et une ouverture qui facilite son intégration avec des outils métiers spécifiques. Enfin, la fidélité de ses clients et son faible turn-over, garant de la pérennité des équipes de consultants engagés sur les projets, nous ont particulièrement rassurés. »

3 projets pour une solution intégrant ERP et outils décisionnels

En avril 1999, le projet de mise en œuvre des modules Qualiatic® Finances et Qualiatic® Immobilisations démarre, en mobilisant une vingtaine de personnes dont 3 à temps complet. En novembre 1999, les services Finance et Contrôle de gestion basculent sans aucune anicroche vers leur nouvelle solution. « Au carrefour de nos différents métiers, notre service Contrôle de gestion souhaitait, en outre, disposer d'un outil décisionnel afin d'exploiter la masse de données générées par chaque activité. Aussi, nous avons été les premiers clients de Qualiatic® à bénéficier de la signature de l'accord technologique avec Cognos, éditeur réputé de solutions décisionnelles. »

D'où le second projet, réalisé sur janvier et février 2000, de développement d'un Data warehouse (au sein des bases de l'ERP) et de cubes multidimensionnels pour l'analyse des données. Enfin, le troisième projet a été déclenché à la suite à une décision de refonte intégrale des systèmes d'informations, prise au niveau du GIE : l'implémentation des modules Qualiatic® Achats, Qualiatic® Stocks & Logistique, Qualiatic® GPAO (pour la production de verres de lunettes) et Qualiatic® GMAO (pour la maintenance du matériel médical et autres).

Une redéfinition des rôles où chacun se recentre sur sa valeur ajoutée

Délais comme budgets ont été parfaitement respectés. Un succès qui s'explique facilement : chacun des projets, mûrement réfléchi en amont, a bénéficié du soutien moteur d'une direction générale, très sensible à la maîtrise de l'information, et du dynamisme d'équipes projet motivées. Pressés de passer du monde des écrans passifs à la convivialité de l'environnement Windows, les utilisateurs clés ont su jouer en interne les ambassadeurs de la solution, réduisant presque à néant toute résistance au changement. Et Christophe Chaumeil d'ajouter : « Enfin, Qualiatic® a tenu pleinement son rôle de partenaire et de garant des plannings. Chaque problème rencontré autour du projet de l'ERP a été résolu par le biais de leur chef de projet, ou d'un ingénieur contacté par ce dernier, quasi-immédiatement, c'est à dire à 90% dans l'heure et à 99% dans la journée. »

Les gains, nombreux, sont bien sûr au rendez-vous. « Côté contrôle de gestion, nous ne subissons plus l'information, qui est enfin devenue un levier nous permettant d'établir des prévisions. Par exemple : l'étude d'impact à horizon 5 ans de l'ARRT. Non seulement nous pouvons répondre plus rapidement et de façon plus fiable aux requêtes des opérationnels, mais nous sommes devenus auprès d'eux, une force de proposition. » Du côté du service Finance, la nouvelle rigueur comptable induite par l'ERP, le plan comptable unique et la suppression des tâches de ressaisie liée à la logique de l'intégré, permet au Directeur Administratif et Financier de se recentrer sur ses missions à valeur ajoutée : trésorerie, calculs prévisionnels, analyses et audits financiers...Et les clôtures mensuelles sont enfin possibles en toute sérénité. Quant aux commerciaux, forts d'informations enfin pertinentes en temps réel, ils ont affiné leurs politiques stratégiques.

Qualiac® : un atout concurrentiel sur un marché qui s'atomise

La nouvelle solution nous a surtout permis, au niveau entreprise, de passer d'un mode de gestion réactif à un mode plus proactif, grâce à une visibilité en temps réel de l'ensemble des flux logistiques et financiers. « Avant, nous regardions dans le rétroviseur. Aujourd'hui, nous avons les moyens de diffuser à J+5 tous les éléments relatifs au chiffre d'affaires et aux marges, en les déclinant par activités et de manière personnalisée en fonction du destinataire : DG, directeur de magasin, responsable de clinique... Le décloisonnement intelligent, induit par l'utilisation d'un outil intégré et commun, favorise en outre les prises de décisions collégiales et consensuelles. »

Mais le nouveau système de gestion n'a pas seulement favorisé cette redéfinition très bénéfique des rôles et cette collaboration. « C'est aussi un terrible atout concurrentiel majeur, » conclut Christophe Chaumeil. « A l'heure où le marché de l'Assurance/Prévoyance/Retraite s'atomise et où les fusions vont bon train, notre solution Qualiac® pèse lourd dans le panier de la mariée ! Au point que les autres membres du GIE, dont la vocation est de s'agrandir, s'y intéresse de près. Car, elle nous offre une vision très claire de la constitution de la valeur et des marges de notre entreprise, que peu de nos concurrents peuvent se vanter d'avoir. Et, dédouanés des aspects lourds de reporting et de consolidation, nous sommes désormais tournés vers l'avenir. »

Les Mutuelles de Loire Atlantique

- Activité : Mutuelle
- Chiffre d'affaires : 160 millions d'euros
- Effectif : 1260 collaborateurs
- 350 000 assurés
- 59 établissements

(chiffres 2001)