

Sefas Innovation et MAIF, 10 ans de fidélité

La MAIF, société d'assurance mutuelle et Sefas Innovation, éditeur de la suite logicielle éditique Open Print, annoncent 10 années de fidélité.

La rencontre

L'éditique est apparue à la MAIF en 1999. L'entreprise souhaitant réorganiser la manière de produire ses documents était alors en veille technologique. Sefas, précurseur dans son domaine, proposait, via sa filiale conseil, des séminaires de formation dans le domaine de l'éditique contemporaine. C'est ainsi que les deux entreprises se sont rencontrées et ne se sont plus éloignées.

Dans un premier temps la MAIF a demandé à l'éditeur de l'accompagner dans sa phase de réflexion. Penser l'éditique dans son ensemble, séparer le fond de la forme ou encore mettre en oeuvre une architecture pérenne et adaptée à la MAIF, tels étaient les axes de travail des équipes menées par Didier Menay, aujourd'hui Directeur de la logistique de l'information à la MAIF.

Les fonctionnalités de publipostage éditique n'existaient pas à la MAIF. L'entreprise disposait d'un centre de reprographie qui demandait de nombreux échantillons avant fabrication des imprimés. Les 1^{ers} documents générés par le service éditique ont été les avis d'échéance, fin 1999, avec Open Print.

1^{er} Prix de la relation client

Proposant une gamme de protection globale du sociétaire et de sa famille, la MAIF véhicule, depuis sa création, des valeurs fortes : l'humanisme, la solidarité et le respect de la personne. Ces valeurs constituent le coeur des préoccupations de l'entreprise. Ainsi la satisfaction de ses 2,7 millions de sociétaires est fondamentale et combiner harmonieusement savoir être mutualiste et savoir-faire d'assureur est une exigence quotidienne.

Régulièrement citée pour la qualité de ses services et produits, la MAIF est surtout fière d'occuper la première place du Podium national de la Relation Client (secteur assurance) depuis 2003. « Ce prix de la relation client c'est aussi à nos fournisseurs que nous le devons. Sefas est pour la MAIF un véritable partenaire ; nous évoluons ensemble et au fil des années une évidente complémentarité s'est installée. Dans un contexte industriel associé au service et à la qualité, l'agilité et l'adaptabilité du partenaire est indispensable ; nous devrions attribuer à Sefas le 1^{er} prix de la relation durable » déclare Didier Menay.

Historique

Au cours de ces 10 années la solution éditique mise en place à la MAIF a évolué et s'est adaptée aux nouveaux besoins des sociétaires de l'Assureur Militant. S'enrichissant de nouvelles fonctionnalités et proposant de nouveaux services, le secteur éditique de la MAIF a su mettre à profit d'autres entreprises ses compétences et solutions.

Ainsi depuis 2001 Altima, cabinet de courtage en assurances automobile par téléphone, confie sa production documentaire à la MAIF. Les documents produits par la MAIF pour Altima représentent 5 000 factures et cartes vertes en multi feuillets. La production, impression sur 4 imprimantes déportées et mise sous plis en page-page, réalisée précédemment en 5 jours et aujourd'hui traitée en moins de 2 journées.

Séréna, opérateur national de services à la personne, a été créé par la MAIF, la MACIF, le Groupe Caisses d'Épargne et la MGEN. Cette société vise à répondre aux besoins des

particuliers, en organisant de A à Z, l'intervention de personnel(s) à leur domicile. Fondée sur des partenariats durables avec des organisations qui partagent les mêmes valeurs, Séréna répond aux besoins des adhérents, sociétaires et clients. Afin d'intégrer les possibilités offertes par un service éditique, Séréna a adapté son Système d'Information. La production des documents (factures, propositions, devis, courriers) est réalisée par la MAIF au fil de l'eau sur des imprimantes déportées avec un marquage quadri.

Enfin la MAIF travaille en étroite collaboration avec les autres entités du groupe comme ParnasseMaif, filiale vie du groupe.

Bénéfices

Ces différents cas sont des exemples de réussites de mutualisation des moyens. L'agilité des solutions proposées et la rationalisation des ressources ont permis d'améliorer la production et la qualité des documents, d'enrichir les plis et de réduire les coûts.

« Le choix des solutions éditiques de Sefas est, pour la MAIF, un succès sur toute la chaîne. Nous avons réalisé des économies directes liées à la production documentaire. La mise en œuvre en 2006 de l'ADF (*Automated Document Factory*) nous a permis de réaliser sur la période 2007/2008 650 000€ d'économies sur l'affranchissement » annonce Patrick Corcy, responsable du secteur Editique.

L'avenir

« L'entreprise gère de l'information circulante ; les évolutions technologiques sont très rapides. Internet est omniprésent dans la vie de tout un chacun ; nos sociétaires ont de nouvelles attitudes et nous devons nous adapter et répondre à ces nouveaux comportements. Dans ce contexte, notre prévisionnel d'investissement n'excède pas trois années car il n'est pas réaliste de se projeter au-delà de 5 ans tellement l'innovation est rapide » poursuit Didier Menay. « Toutes les filières de communication doivent être activées, qu'elles soient matérialisées ou dématérialisées. Il est nécessaire d'être cohérent dans tous nos moyens de communication et de décliner une charte technique éditique adaptée à chaque média : site Internet, courriers électroniques, communication papier. »

En pensant « éditique d'entreprise », la MAIF souhaite traiter les différents canaux de diffusion comme des médias complémentaires et donner ainsi le choix d'usage à ses sociétaires. Le poids culturel et les différences géographiques modifient les comportements ; les produits doivent répondre de manière adaptée à cette diversité. De fait, l'information est plus riche sur des documents papier que sur des documents numérique. La dématérialisation apporte quant à elle une dimension interactive qu'il n'est pas envisageable d'avoir sur le support papier.

« A l'horizon 2010/2011, nous mettrons en œuvre un projet d'éditique locale. Notre volonté est de mettre à disposition de nos collaborateurs, dans le réseau, tous les services documentaires éditiques. Pour autant, nous ne devons pas aborder un contexte donné sous un angle uniquement technique, mais savoir prendre en compte le besoin dans son intégralité. Notre projet d'éditique d'entreprise revient à offrir un bouquet de services documentaires car il nous faut à la fois gérer l'information dans son ensemble, pouvoir la publier ou encore alimenter au fil de l'eau notre système de Gestion Electronique de Documents. »

Concilier les intérêts économiques, sociaux et environnementaux, telle est l'ambition du développement durable... et de la MAIF. L'offre éditique de la MAIF participe à cet objectif. Ainsi, soucieux d'adopter un comportement Eco responsable en phase avec la qualité de sa Relation Client, la MAIF souhaite investir dans les technologies couleur. Ce projet permettra de tendre vers une qualité et une lisibilité optimales, de publier tous les documents en dynamique et d'améliorer encore la rationalisation des plis.

« La chaîne éditique Open Print et l'équipe de Sefas Innovation qui nous accompagne, nous permettent d'aborder sereinement notre projet, même s'il s'agit d'un challenge ambitieux. Mais toute l'histoire de la MAIF démontre notre volonté et notre capacité à relever les défis. En interne, la confiance que témoigne la Mutuelle au groupe de travail éditique nous conforte dans notre démarche et nous enjoint d'innover. C'est pourquoi notre équipe s'attache dès à présent à développer une logistique de l'Information durable » conclut Didier Menay.

A propos de la MAIF :

Créée en 1934 par et pour ses sociétaires, la MAIF a su se développer en restant fidèle à ses valeurs fondatrices : solidarité, responsabilité, respect de la personne et laïcité. Société d'assurance mutuelle, elle s'est dotée de règles originales de fonctionnement, issues de son histoire, qui témoignent de son ancrage dans l'économie sociale.

A la tête de la MAIF, **le conseil d'administration** composé de 24 membres rééligibles :

- 21 membres sont des sociétaires élus pour 6 ans par l'assemblée générale
- 3 membres sont des salariés élus pour 3 ans par le personnel.

En France, **le groupe MAIF** est :

- 6^{ème} assureur automobile
- 7^{ème} assureur toutes assurances dommages confondues

Les métiers de la MAIF:

- Auto
- Habitation
- Santé/Prévoyance
- Epargne/Financement
- Association

Fin 2008, le groupe comptait :

- 2,7 millions de sociétaires
- 2 millions de contrats vie quotidienne et habitation
- 3,2 millions de véhicules assurés
- 2,6 millions de contrats assurance de personnes

- Encaissements cumulés dans l'année : 2,7 milliards d'euros.
- Actifs gérés au titre de l'assurance vie : 5,3 milliards d'euros.

Les filiales de la MAIF :

- Filia-MAIF
- Parnasse-MAIF
- Atlantis Seguros (Assurance non vie) et Atlantis Vida (Assurance vie) : nos filiales espagnoles.
- MAIF Solutions Financières : créée en 2007, dédiée à la distribution de produits financiers (crédits, épargne) et bancaires.

Des liens avec des organisations pour une gamme exhaustive de produits et services :

- Ima (assistance voyages)
- SOCRAM Banque (crédits auto, emménagement, crédit permis à 1€ par jour)
- L'UMR (Union Mutualiste Retraite)
- Séréna (assistance domestique)

La MAIF entretient des relations étroites avec plusieurs organisations amies, dont :

- Les organismes adhérents du CCOMCEN
- La MGEN
- L'ADOSEN
- La FAS & USU
- La Ligue de l'Enseignement
- Solidarité Laïque

Pour de plus amples informations, visitez : www.maif.fr

A propos de Sefas Innovation :

Sefas Innovation, éditeur français de solutions logicielles éditiques, est spécialisé dans le design, la composition et la production de documents et de courriers d'entreprise personnalisés multicanaux.

Sefas Innovation, fait partie de Docapost, holding opérationnelle et industrielle dédiée à la gestion du document du groupe La Poste. Son siège social et l'équipe de R&D sont basés à Ivry-sur-Seine, France. Avec deux filiales, à Burlington, US et Bristol, UK, Sefas Innovation fournit à ses clients internationaux une infrastructure unique complète et modulaire permettant de répondre à tous leurs besoins en matière de création et de production documentaire, élément clef de la relation clients.

La suite Open Print est fondée sur deux décennies d'expérience dans les domaines de la création et de la composition dynamique des documents, de leur gestion au sein de l'entreprise, du travail collaboratif, de la personnalisation « one-to-one », de l'output management, de l'optimisation postale et du contrôle de la production.

Avec les solutions logicielles Open Print, à la fois innovantes, fiables et pérennes, les entreprises des secteurs banque/assurance, télécommunications, services publics et les administrations disposent d'atouts majeurs pour réduire leurs coûts liés à la gestion de documents et améliorer leurs performances.

Sefas Innovation compte actuellement plus d'une centaine de clients grands comptes dans le monde entier dont la plupart sont des groupes internationaux - Citizen Bank, Hewitt, ADP, Bell South (US) ; Nationwide, RSA, EDS (UK) ; Groupama, AG2R, la Caisse des Dépôts et Consignation, MAIF, France Télécom (France) - ou de grandes administrations : Inland revenue, Department of Works and Pensions (UK), ANPE, DGI, CNAM (France) et l'Etat de Californie (US).

Sefas Innovation a été créée en 1991 et emploie actuellement près de 80 collaborateurs avec un chiffre d'affaires d'environ 10,4 millions d'euros en 2008.

Pour de plus amples informations, visitez www.sefas.com ou contactez info@sefas.com

Contact Presse : Agence Myntic-PR, Franck Tupinier - ftupinier@myntic-pr.com