

Groupe Solly Azar : "Notre modèle économique nous oblige à maîtriser en interne tous les développements informatiques !"

Suite de la page 1

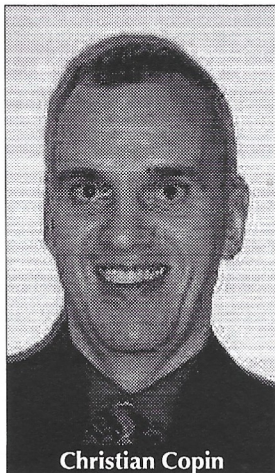
- La stratégie de développement de projets informatiques d'un assureur dépend en partie de son infrastructure. Pouvez-vous préciser les choix majeurs de Solly Azar sur le plan de l'architecture technique ?

Christian Copin : Pour l'essentiel, nous disposons de 30 serveurs Dell et nous sommes équipés de la plate-forme logicielle de distribution développée par Prima Solution, d'un système langage PHP serveur Apache, d'une base de données Oracle, sans oublier les progiciels verticaux d'assurance de la gamme ITN V9. Précision: dès 1998, nous avons déployé ITN V9 et avec le temps nous avons noué des liens de partenariat avec cet éditeur. D'ailleurs, nous sommes actuellement en train de migrer de la version V 33 vers V 40. Cela dit, et sans que cela n'ait rien de péjoratif, les solutions d'ITN ou de Prima Solutions ne sont que des briques dans notre système d'information dont nous entendons conserver une parfaite maîtrise. Clairement, cette vision de l'informatique relève pour nous de la stratégie d'entreprise. S'agissant de notre vision de l'architecture technique, nous appliquons le principe 'un serveur une application' pour chacune des grandes fonctions comme la paie, la comptabilité etc. Cette approche confère à la fois puissance et souplesse au système d'information.

- Encore faut-il, pour cela, avoir pris soin de se doter d'une structure interne suffisante en moyens techniques et humains...

C.C. : Précisément. Le groupe Solly Azar, d'une taille relativement modeste (ndlr voir encadré de présentation du groupe) dispose à la fois d'une DOSI et d'une DSI, soit plus d'une trentaine de personnes. Cette struc-

ture bipartite est une manière efficace d'accumuler et de mutualiser les expertises, tout en conduisant des projets informatiques de grande ampleur. A titre indicatif, le budget informatique représente aujourd'hui environ 3 % du chiffre d'affaires de



Christian Copin

Solly Azar. Chacun le sait bien, les technologies sont aujourd'hui en évolution constante alors que les systèmes d'information doivent être toujours plus réactifs, souples et ouverts sur l'extérieur. Par conséquent, tous les projets de développement ont une incidence de plus en plus évidente sur la stratégie de l'entreprise. Dans mon expérience passée, j'ai pu mesurer l'intérêt du management par projets. Chez Solly Azar, puisque la taille de l'entreprise le permet, les décisions de lancement des chantiers technologiques sont prises collégialement, impliquant la DG jusqu'au contrôle de gestion avec toujours une forte implication de nos services marketing. C'est évidemment un atout lorsqu'il faut multiplier les projets.

- Le groupe Solly Azar se présente lui-même comme un grossiste en assurance capable de proposer aux courtiers et agents une multiplicité de produits de

niche. Si le cadrage en amont entre la DG, la DOSI et tous les départements semble être bien rôdé chez vous, en revanche, n'est-il pas difficile de gérer au quotidien une palette produits très diversifiée ?

C.C. : Personnellement, j'emploie assez peu le terme de niche, même s'il est vrai que notre positionnement nous oblige à concevoir et diffuser des produits à la fois spécifiques et innovants, ne serait-ce que pour nous différencier de la concurrence et accompagner notre réseau dans son propre développement. Le souci de la cohérence s'impose d'autant plus que nous devons gérer des projets diversifiés pour chaque entité du groupe. Ainsi, ILL, le holding détenant 100 % de Solly Azar, possède également 100 % de Qualiteam, une société regroupant 117 salariés et spécialisée dans les prestations de back office pour le compte des plus grandes compagnies ou banques offrant également des services liés à l'assurance. En outre, certains constructeurs automobiles comme Toyota proposent des produits d'assurance à leurs clients, lesquels sont confiés à Qualiteam dont l'activité est très orientée vers les systèmes de centres d'appels. Je note au passage que c'est le cas pour l'ensemble du groupe Solly Azar. Dans le cadre de nos accords entre entités du groupe, nous avons fait migrer les données Toyota de l'AS 400 de Qualiteam vers le progiciel V9 afin d'optimiser le traitement des données sur les assurés. Par ailleurs, depuis 1996, Solly Azar compte une délégation régionale à Lyon qui est aujourd'hui le premier centre français dédié à la gestion des loyers impayés en France. Nous hébergeons sur notre

Solly Azar, premier courtier français indépendant

Détenu à 75 % par le groupe Verspieren, premier courtier français indépendant (106 ME de CA), le groupe Solly Azar est aujourd'hui le troisième cabinet de courtage d'assurance du particulier avec un réseau de diffusion de 8.000 correspondants (courtiers et agents). Depuis sa création en 1977, le courtier a multiplié les partenariats avec plusieurs grandes références de l'assurance (AGF, Lloyd's, Swiss Life, Generali...). Totalisant un chiffre d'affaires consolidé de 37 ME en 2002, Solly Azar emploie quelque 300 collaborateurs au travers de 4 filiales : Solly Azar Assurances (dommages aux biens), Solly Azar Santé & Vie (assurances de personnes), Inter Europe Assurance et Réassurance, IEAR (couverture des risques spéciaux) et France Patrimoine Conseil (produits dédiés d'investissement immobilier locatif).



site parisien le système d'information affecté à cette délégation. En fait, nous disposons actuellement de deux salles machines, l'une à Paris au siège et l'autre située à Saint-Ouen, dans la proche banlieue. Ces deux exemples, mais on pourrait en prendre d'autres, illustrent la diversité des missions à conduire. L'existence de la DOSI en garantit la cohérence et, encore une fois, permet de mutualiser les savoir faire. Grâce à cette organisation, nous sommes en mesure de formaliser un produit d'assurance sur des délais restreints, entre 6 et 8 semaines. Nous mettons fortement à contribution nos équipes de développeurs.

- D'après ce que vous dites, Solly Azar recourt peu aux prestataires extérieurs. J'ose à peine vous interroger sur l'externalisation présentée, à tort ou à raison, comme un outil de réduction des coûts !

C.C. : Je n'ai rien contre le principe de l'externalisation, bien évidemment. Simplement, Solly Azar a fait le choix technique d'une intégration maximum. Cela dit, sur quelques chantiers ponctuels, il nous arrive de faire appel pour des missions très courtes, généralement quelques jours, à des consultants-experts. C'est le cas par exemple dans les technologies web. Mais dans cette éventualité, nous prévoyons toujours un transfert de compétences. En revanche, il n'est pas question pour nous de contracter des prestations en régie ou de confier la gestion de certaines briques du système d'information à une société extérieure. Cette exigence nous oblige à promouvoir en permanence notre savoir faire et à bien gérer nos coûts.

- Indépendamment de la question de l'outsourcing, comment abordez-vous la question de la maîtrise des coûts ?

C.C. : Déjà, il n'existe aucune méthode miracle mais plutôt différentes approches qu'il s'agit de combiner. A mon avis, l'utilisation des logiciels libres est une voie à explorer. Ainsi, nous utilisons Tutos, un logiciel de gestion de projets, concurrent de Microsoft Project (ndlr, Tutos est un outil de gestion de projet fonctionnant avec Apache, PHP4 ou Java avec une base de données MySQL,

PostgreSQL ou Oracle). Un gestionnaire de ce type aide à optimiser les chantiers d'implémentation de solutions ou les migrations. Une autre façon de maîtriser les coûts est d'améliorer les infrastructures réseaux. Là encore, nous conduisons plusieurs projets. Par exemple, nous avons redondé nos routeurs internet (ndlr, redonder consiste à doubler un équipement informatique, par exemple ajouter une deuxième espace de stockage pour la sauvegarde des données, ou bien déployer des 'sites miroirs' dupliquant certaines briques du SI de l'assureur, etc.) et nous devrions avoir achevé à la fin du mois de novembre notre migration Voix/IP. Plus précisément, le site de Paris passera sur Voix/IP alors que le site de Saint-Ouen, au moins dans l'immédiat, sera doté d'un système mixte IP + analogique. Aujourd'hui, 83 % du chiffre d'affaires des correspondants de Solly Azar est réalisé via l'internet. C'est dire si les infrastructures réseaux et le développement des technologies web sont vitales.

- Compte tenu de l'activité de Solly Azar, conduisez-vous actuellement des projets spécifiquement axés sur le web 5 ? Si oui lesquels ?

C.C. : Nous travaillons actuellement sur la création d'un portail grand public à destination des assurés santé Solly Azar. L'un des buts est de promouvoir Effervescence, un nouveau produit de notre gamme santé. Pour ce chantier également nous avons opté pour le logiciel libre, en l'occurrence Zope, un concurrent de Documentum. Très complet, Zope est également fort complexe (ndlr, plateforme collaborative de développement web open source, Zope s'intercale entre le

serveur d'applications et le système de gestion de contenu et sert à créer rapidement des applications web). Mais une fois que nous aurons acquis la maîtrise de cette technologie, nous envisageons de la commercialiser sous forme de services spécifiques.

- Vous n'envisagez tout de même pas créer un micro SSII au sein de Solly Azar ?

C.C. : Certainement pas ! (rires). Mais plus sérieusement, nous voulons tirer tout le bénéfice de nos compétences technologiques, spécialement dans l'univers web, que nous connaissons plutôt bien.

- Depuis votre arrivée en avril dernier, vous n'avez pas perdu de temps. D'autres projets sont-il encore à signaler sur 2003 ou préparez-vous déjà 2004 ?

C.C. : En fait, nous devrions disposer d'une solution opérationnelle de GED dès la fin de l'année. En gros, l'idée est de gérer plus efficacement les données relatives à chaque dossier assuré générées par le progiciel V9 et les données entrantes du type courrier. Les assureurs sont placés pour savoir que les pièces de documents sont à la fois nombreuses et lourdes à gérer. Le déploiement d'un logiciel de GED s'avère souvent nécessaire. En tout cas, nous avons encore des marges de progrès pour tout ce qui touche à la numérisation et à la gestion électronique de documents. L'année 2004 verra l'extension de ces différentes initiatives... et nous avons encore beaucoup d'autres projets dans nos cartons. ■

**Propos recueillis par
Gilles PROD'HOMME**

Une forte expérience au sein des grands comptes et dans les sociétés de conseil

Agé de 42 ans, Christian Copin n'a pas chômé depuis son arrivée à la tête de la Direction de l'Organisation et des Systèmes d'Informations du groupe Solly Azar en avril 2003. Migrations de progiciels, adaptation des infrastructures réseaux, développement d'applications web, les dossiers 2003/2004 sont nombreux. Après un long parcours parmi plusieurs SSII (notamment Transiciel) ou chez des éditeurs (il fut Pdg des logiciels Crisram de 1997 à 2000), Christian Copin a choisi de valoriser son expertise au sein d'une société d'assurance.