

# GRASSAVOYE



## GRASSAVOYE

NORMEA permet à la filière Prévoyance/Santé des Fonctions Publiques de GRAS SAVOYE d'optimiser la traçabilité des réclamations et de s'armer vis-à-vis des exigences de la norme ISO 9001.

**Gras Savoye est un groupe de courtage d'assurance, de réassurance et de management des risques. Avec 563 millions d'euros de CA en 2010 et 3 700 collaborateurs, il est le premier courtier d'assurances en France.**

Aux côtés de ses entités régionales et internationales, le Groupe dispose d'entités spécialisées par type de clients et par activités. La filière Prévoyance Santé des Fonctions Publiques compte environ 120 collaborateurs et est, du fait de sa clientèle, très sensibilisée au respect de la norme ISO 9001. Cette dernière est en effet souvent devenue un pré-requis à toute réponse à une collectivité locale ou un établissement public.

Début 2010 Mathieu FRARY, Responsable Organisation/Qualité de la filière Prévoyance Santé des Fonctions Publiques de Gras Savoye, s'est mis en quête d'un outil qui permettrait de centraliser l'ensemble des demandes et réclamations (en provenance des clients, partenaires assureurs, sous-traitants, praticiens ou collaborateurs internes) tout en garantissant leur totale traçabilité. Ce logiciel devrait par ailleurs s'inscrire totalement dans le cadre des exigences normatives ISO 9001.

Ergonomie totalement orientée utilisateur, caractère intuitif du designer de Workflow, grande capacité d'adaptation et d'évolution fonctionnelle à la portée de l'administrateur, voici quelques-uns des critères qui ont permis au logiciel NORMEA édité par ISIWARE d'être retenu.

### En bref

**Localisation :** Puteaux (France)

**Activité :** Courtage d'assurance, de réassurance et de management des risques.

**Profil Client :** Privé

#### Problématique :

Optimiser la traçabilité des réclamations et préparer la certification ISO 9001.

#### Modules NORMEA installés :

Workflow, Portail statistiques, indicateurs de

#### Bénéfices:

- Consolidation de l'ensemble des demandes et des réclamations recueillies;
- Disponibilité totale de l'information, à tout moment;
- Plus grande réactivité des commerciaux.

**NORMEA**  
by isiware

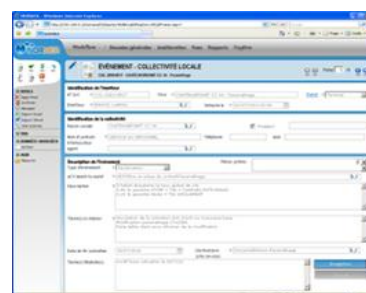
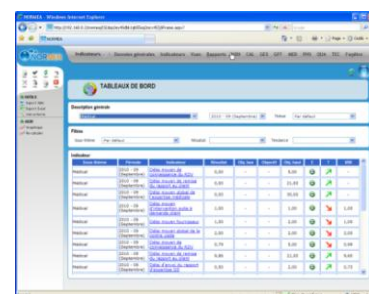
Au final ce sont 12 Workflow qui ont été implémentés, répartis en 3 catégories : Gestion des demandes/réclamations, Gestion des évaluations internes et Gestion des améliorations. Désormais lorsqu'un collaborateur reçoit une réclamation ou une demande, il complète un formulaire NORMEA et, dès sa validation, un workflow de traitement est automatiquement déclenché. 140 indicateurs et 9 tableaux de bord ont été paramétrés pour permettre aux responsables de suivre l'activité de leurs services. En parallèle, un interfaçage entre NORMEA et l'outil de gestion « filière » a été réalisé permettant à tous les collaborateurs d'avoir accès, dans un onglet dédié du logiciel de gestion, à l'ensemble des événements du client (nombre de demandes / réclamations ouvertes, clôturées, en retard, etc.).

Un bilan très positif peut d'ores et déjà être tiré de l'implémentation de NORMEA au sein de la filière Prévoyance Santé des Fonctions Publiques de Gras Savoye : consolidation de l'ensemble des demandes et des réclamations recueillies, disponibilité totale de l'information, à tout moment, et donc plus grande réactivité des commerciaux face à leurs clients, mise en œuvre d'actions d'amélioration basées sur des données objectives, enregistrement d'un historique et traçabilité dans la prise de décision, utilisation d'un outil performant et évolutif permettant de répondre aux attentes du Système de Management Qualité qui est déployé.

*“ NORMEA nous permet aujourd'hui de disposer de données objectives sur la qualité de nos prestations et d'améliorer la satisfaction de nos clients en déclenchant des actions d'amélioration. ”*

Mathieu FRARY,

Responsable Organisation/Qualité de la filière Prévoyance Santé des Fonctions Publiques de Gras Savoye.



ISIWARE | 

ZAC de la LORIE  
8 rue Sacco et Vanzetti  
44813 Saint-Herblain Cedex  
Tél : +33 2 40 92 09 72  
Email : [info@isiware.fr](mailto:info@isiware.fr)  
Web : [www.isiware.fr](http://www.isiware.fr)



**NORMEA**  
by isiware

 ISILOG  
GROUPE

ISIWARE,  
entité du Groupe ISILOG