

LA GSMC CENTRALISE SES DONNÉES POUR OPTIMISER SES PRISES DE DÉCISIONS

La GSMC est une Mutuelle issue de la fusion de la Société Mutualiste de Saint-Omer (SMISO) et de la Mutuelle des Cadres Vauban. Forte de 80 ans d'expérience, la société protège aujourd'hui près de 300 000 adhérents et 5 000 entreprises sur le territoire français. Elle souhaite aujourd'hui optimiser l'utilisation de ses données pour en faire un outil d'aide à la décision.

• L'enjeu : collecter des données éparses par nature

La GSMC réunit près de 100 000 contrats de santé, dont la gestion des remboursements est déléguée à une quinzaine de sociétés tierces (appelées « délégataires »). Au total, les données de l'entreprise peuvent représenter jusqu'à 30 millions de lignes (sur 4 ans d'historique). Pour l'entreprise, **l'objectif est de taille** à travers l'exploitation de ses données : il s'agit de **professionnaliser son informatique décisionnelle** pour bénéficier d'une **meilleure visibilité** sur les données de gestion et identifier certains risques (contrats défaillants, entre autres).

Il fallait, pour ce faire, créer **une base unique consolidée** (entrepôt de données ou **Data Warehouse**) regroupant toutes les données client provenant des délégataires.

GSMC souhaitait un outil permettant de rapprocher les données en provenance des divers délégataires, afin d'avoir une vue globale sur les assurés et les contrats qui les lient.



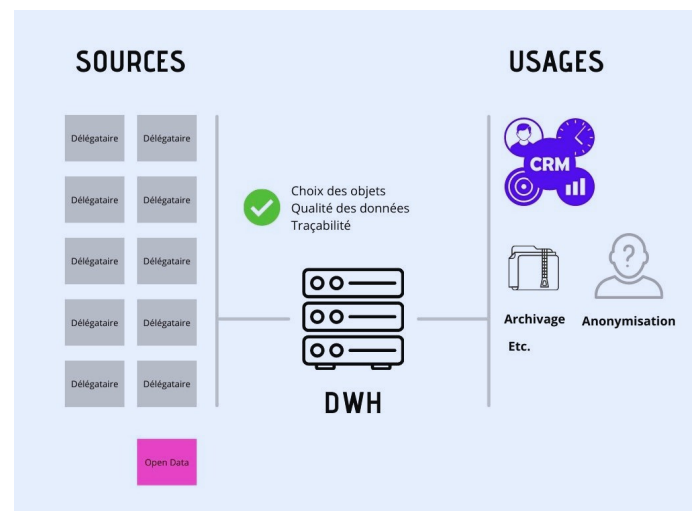
• La mise en place d'un Data Warehouse (DWH)

La première étape du travail d'Effidic a donc été de concevoir un modèle de base de données qui servira de réceptacle à toutes les informations transférées par les délégataires. Cette étape est elle-même précédée d'un travail essentiel visant à choisir les objets de données.



Dans un second temps, nous avons procédé à la mise en place d'une chaîne de traitement de l'information auprès des différents délégataires afin d'engager les données à travers le parcours suivant :

- Amélioration de la **qualité** des données
- Mise en place d'une **traçabilité** par ligne (afin de pouvoir remonter à l'origine de la donnée)
- Mise en place d'une gestion automatisée des **rejets** (qui permet de mettre de côté tout ce qui n'est pas référencé et qui devrait l'être).



- Croisement avec des données en **open data** pour identifier des sociétés défaillantes.
- **Export** vers l'outil de CRM de GSMC

Un entrepôt de données aux multiples usages

L'entrepôt de données est aujourd'hui nourri par la quinzaine de délégataires qui travaille en partenariat avec la mutuelle. Il propose un flux de circulation des données suffisamment réactif, fiable et automatisé pour garantir l'optimisation des revenus de l'entreprise.

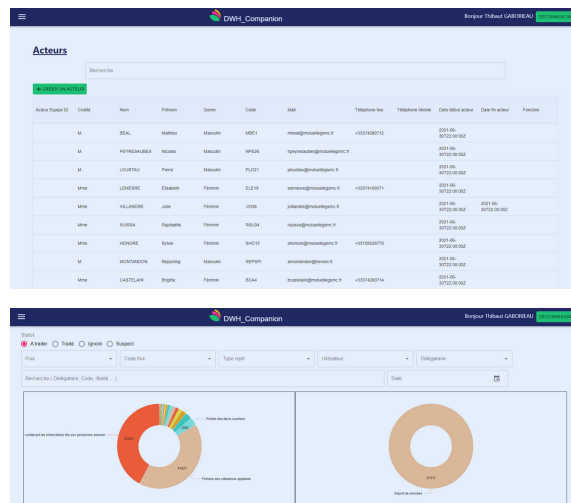
Le DWH propose également des modules d'intérêt :

- Un « **thesaurus** » permet de normaliser les champs qui reviennent souvent dans les fichiers importés (sexe, devise...), dont la rédaction n'est pas identique d'une source à l'autre, mais dont la signification est la même (ex. "M." ou "Mr" = "Monsieur")
- **Anonymisation** : Ce module consiste à remplacer les informations permettant d'identifier un assuré par des chaînes de caractères.
- **Gestion de référentiels** : Dans le souci d'alimenter le DWH avec des données exactes, un module permet de récupérer des données en open data (informations administratives d'entreprises).
- **Archivage** des données : un module d'archivage historique des fichiers a été mis en place pour garder une trace des fichiers.
- **Exportation** de données vers le CRM : un module a été développé pour l'export de certaines données dans le CRM de la mutuelle.



Le « Companion » : l'assistant au quotidien

Effidic et GSMC ont conçu un portail de suivi en ligne, esthétique et graphique : le « Companion », qui permet de suivre toute la vie de l'entrepôt. Il permet de vérifier le bon fonctionnement de l'entrepôt, en particulier le téléchargement de flux, la bonne gestion des rejets... et d'apporter les corrections si besoin.



Paroles de client

« Le déploiement du DWH a permis d'industrialiser nos processus informatiques pour répondre aux enjeux de développement de l'entreprise. Auparavant, le travail de collecte des données se faisait par rapprochements sous Excel, avec tout ce que cela implique comme erreurs et perte de temps. Le DWH est un choix stratégique qui nous permet d'avoir la main sur nos données aujourd'hui et pour nos projets à venir. »

Sébastien Roussel, RSI de GSMC