



Jean-Claude Wozna et Michel Gougnard

## Editorial

### De nouvelles perspectives !

J'ai le plaisir de vous annoncer l'arrivée, au Conseil de Surveillance de Darva, de Michel Gougnard (Directeur Général de COVEA AIS et Président de FIDELIA Assistance), élu Président, et de François Farcy (Directeur du Groupe des Indemnités et Services de la Matmut) nommé membre du Conseil.

Notre activité à mi-année est dense : l'enrichissement du rapport d'expertise auto, les dernières certifications à la norme 2005... et le démarrage des échanges avec de nouveaux clients, dont Axa en MRH. Pierre-Yves Thiriez, Directeur Technique d'Axa, apporte son témoignage sur la mise en place du projet et le ressenti de ses équipes. Espace, fonctionnalité... et surtout sécurité sont les atouts majeurs de nos nouveaux locaux de Chauray. Nous venons d'y installer notre propre centre serveur et nous pouvons désormais proposer à nos clients des solutions d'hébergement informatique de haut niveau.

Je vous donne rendez-vous à la rentrée avec de nouveaux sujets tels que l'enrichissement de l'offre décisionnelle, la possibilité de centralisation des flux... mais d'ici là, je vous souhaite à tous d'agréables vacances et une très bonne lecture de ce numéro.

**Jean-Claude Wozna**  
Directeur Général  
Président du Directoire

## Déménagement informatique : mission accomplie !

Un an après le siège social de Darva, notre centre serveur est à son tour transféré à Chauray. L'opération s'est terminée le 2 juin dernier.

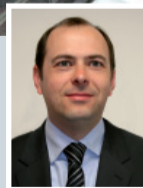
« Depuis notre arrivée dans nos locaux de Chauray nous disposons de vastes salles informatiques. Il était donc logique de les utiliser pour nos propres besoins en y installant notre centre serveur principal » explique Jean-Sébastien Boullée.

Le déménagement de nos équipements informatiques s'est déroulé en plusieurs étapes. Grâce à notre infrastructure de backup (secours), nous avons réalisé une première bascule le **dimanche 29 mai** dans la matinée. Le système de backup nous a permis de déménager au préalable des matériels essentiels à nos clients et de nous assurer de leur bon fonctionnement. Nous pouvions, quelle que soit l'étape posant problème, revenir à la situation initiale.

Puis le **jeudi 2 au matin, jour de l'Ascension**, nous avons fermé tous les accès aux applications pour sauvegarder nos environnements. Les équipements complémentaires et la baie de stockage principale ont rejoint le site de Chauray. Les arrivées réseaux basculées et la réplique des données réactivées, nous avons rapidement redémarré les applications et rétabli les accès pour nos clients.

« Grâce à la mobilisation de nos équipes informatiques, cette opération délicate s'est déroulée dans les meilleures conditions. Par ailleurs, l'interruption des services un jour férié nous a permis de minimiser l'impact pour nos clients » conclut J-S Boullée.

Dans la continuité, nous prévoyons prochainement de déplacer notre backup vers un site distant.



**Jean-Sébastien Boullée**  
Directeur de la Production  
Informatique Darva  
depuis le 1<sup>er</sup> février 2011

### Son parcours en bref

Age : 43 ans

Formation : DEA en Informatique, Automatique et Productique en 1991.

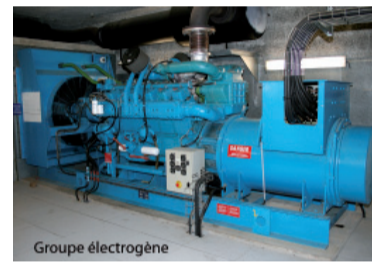
Expérience : De 1992 à 2000 > Il a occupé des postes d'Ingénieur Système puis de Responsable Technique dans les secteurs de l'immobilier, de la finance et de la banque (groupes PIERRE 1<sup>er</sup>, MATIF et PARIBAS).

Depuis 2000 > Responsable de l'Architecture Technique puis de l'Exploitation de Darva.

## La sécurité avant tout

Garantir la sécurité de notre Système d'Information (SI) et des données reste notre préoccupation majeure. Des nouvelles installations viennent renforcer la sécurité de nos équipements.

Une véritable sécurité physique des équipements informatique prend en compte plusieurs aspects. Avant tout, une protection physique de haut niveau est nécessaire. Le confinement des SI dans un espace sécurisé est essentiel pour les maintenir en condition opérationnelle.



Notre récente salle informatique est protégée par une enceinte en béton, du sol au plafond. Elle est accessible par un point d'entrée unique particulièrement sécurisé : dispositif renforcé de contrôle d'accès, système anti-intrusion, surveillance vidéo et gardiennage 24/7.

En complément, plusieurs fonctionnalités essentielles assurent la pérennité de fonctionnement de nos systèmes :

- 1. Energie électrique** : possibilité de relais en cas d'interruption majeure (batteries industrielles, groupe électrogène) ;
- 2. Climatisation (équipements de réfrigération triplés)** : régulation de la température et de l'hygrométrie de la salle ;
- 3. Extinction incendie** : dispositifs de détection rapide d'une situation à risque et extinction automatique
- 4. Prestations télécoms (Internet, Equant IP VPN, lignes spécialisées)** : acheminement sécurisé, redondance physique de tous les matériels, chemins de câbles distincts à l'intérieur et à l'extérieur du bâtiment.
- 5. Gestion technique centralisée** de la totalité du bâtiment.

## Chez nous, pour vous un hébergement sécurisé



Dotés de locaux spacieux et sécurisés, nous vous proposons aujourd'hui des solutions d'hébergement informatique.

Nos nouveaux locaux de Chauray abritent près de 1 000 m<sup>2</sup> de salles techniques informatiques. Ceci nous ouvre de nouvelles perspectives de développement de notre activité d'hébergement. A l'origine, ces locaux hautement sécurisés ont été conçus pour accueillir un centre de données et fournir des prestations d'hébergement haut de gamme. Aujourd'hui, notre centre de données répond à toutes les exigences d'un « datacenter » de pointe avec des normes de sécurité optimales (cf article ci-dessus).

Nous sommes en mesure de proposer des prestations d'hébergement personnalisables telles que la location d'espaces en baies informatiques mutualisées. Notre offre prévoit

également la location d'espaces privés sous forme de cages ou de suites (salles) dédiées. Son emplacement géographique, ainsi que les possibilités de livraisons télécoms, font de notre centre de données un emplacement de choix pour l'hébergement des infrastructures de production et de secours de nos clients. Nous contribuons ainsi à la mise en place et à la sécurisation de leur plan de continuité informatique.

Pour plus d'information contactez notre Service Commercial au 05 49 77 14 31

## « La solution Darva : une réelle valeur ajoutée »

A l'issue d'un long travail d'équipe en termes de développement, Axa a intégré les solutions Darva et les premiers échanges en MRH ont démarré en octobre dernier. Pierre-Yves Thiriez, Directeur Technique Sinistres Axa France, nous livre ses impressions.



Pierre-Yves Thiriez

AXA France en chiffres :



2 millions de sinistres par an,  
dont 250 000 en MRH  
4 Mds € d'indemnités versées chaque année  
2 100 collaborateurs en gestion de sinistres  
3 600 agents généraux

**Dans le cadre de la refonte de votre SI, vous avez intégré les solutions Darva. Comment s'est déroulée cette phase de développement lancée fin 2009 ?**

Pour la refonte de notre système de gestion de sinistres, nous avons fait le choix de Guidewire®, dont les développements sont menés en « méthode agile » dans des ateliers réunissant les compétences nécessaires à un tel projet. Des ateliers ont donc été réalisés avec Darva pour construire ensemble la solution définitive. Tout au long de ce processus, les équipes de Darva nous ont accompagnés, elles ont été très disponibles et réactives.

Elles ont également joué un rôle d'alerte et de conseil sur des choix techniques. Grâce à ce travail d'équipe, nous avons pu respecter le planning de lancement de la solution.

**Le 29 octobre dernier, les premiers échanges ont débuté progressivement pour la MRH : quel bilan pouvez-vous dresser à ce jour ?**

Les solutions mises en place répondent tout à fait à nos attentes. En dehors de quelques petits incidents, inévitables au démarrage et réglés depuis, les échanges en MRH se déroulent correctement. Pour nos équipes, la solution Darva apporte une réelle valeur ajoutée. Grâce à ce projet nous avons enrichi notre base de connaissance des sinistres tout en simplifiant les actes de gestion. Nous avons fait le choix d'intégrer totalement les échanges avec Darva dans notre Système d'Information. De ce fait, les gestionnaires accèdent dans un seul environnement aux informations détaillées (mission, rapports d'expertise).

**Chez Axa, l'EDI par Darva est un nouveau schéma d'échanges pour la gestion des sinistres, quel est le ressenti des utilisateurs ?**

L'utilisation de Darva par les gestionnaires est transparente, puisque totalement intégrée à leur poste de travail. Néanmoins, le ressenti des utilisateurs sur ce projet est tout à fait positif car il leur permet de travailler plus efficacement, les informations saisies par les experts dans les rapports alimentant automatiquement notre système de gestion.

**Plus globalement quels sont les gains attendus à terme fin 2012 ?**

La mise en place des échanges avec Darva doit contribuer à l'amélioration de notre performance sur les trois axes de la gestion de sinistres : maîtrise technique, productivité et qualité de service. L'intégration des rapports Darva dans notre SI, nous permet d'enrichir notre base de connaissance technique. Comme cela se fait sans ressaisie par les gestionnaires, nous gagnons en productivité. Nous avons également mis en place des automatismes (relances des experts en cas de

non respect des délais par exemple) qui nous permettent d'améliorer le pilotage de nos experts et la qualité de notre service client.

**Parmi vos prochains démarrages : la relation Dommage Ouvrage courant 2011 et les Risques Professionnels début 2012, avez-vous d'autres projets en vue ?**

Lorsque l'ensemble de la gestion des sinistres non auto sera disponible dans Guidewire® et opérationnelle sur nos plateformes de gestion, il restera deux étapes importantes : le déploiement de l'outil auprès de nos agents généraux et le développement de la gestion des sinistres automobiles. Darva est évidemment la solution que nous allons étudier pour les échanges avec tous les prestataires automobiles (experts, réparateurs, épavistes, ARGOS et préfectures), ainsi que les échanges avec les médecins en cours d'élaboration dans le cadre du projet ETRAM (Etude de Transmission du Rapport Médical).

## Préambule à la Certification

Aujourd'hui en phase pilote, un nouvel outil « Centre de Test » permet de mieux aborder la phase de Certification Darva.

Destiné aux intégrateurs (assureurs, éditeurs...) qui souhaitent développer des logiciels certifiés Darva, nous avons conçu et mis en oeuvre le « Centre de Test », un outil de validation de nos messages. En recette depuis quelques mois, il permet aux clients de « valider », préalablement à la certification Darva, les futurs messages élaborés par leurs logiciels. Accessible via l'extranet Darva, il est disponible dans nos différents domaines d'activité, en particulier en Auto et en Habitation. L'accès aux contextes d'utilisation est associé au cahier des charges acquis par le client.

Le « Centre de Test » supporte les principaux formats de fichiers, transformés ensuite au format XML. Pour être déclarés « corrects », ils doivent :

- Respecter les contraintes de balisage XML.
- Etre conformes au schéma XSD associé à son type (validation de sa structure).
- Correspondre aux règles locales d'utilisation et d'alimentation du message.

Le message, ou le lot de messages, soumis est vérifié en temps réel et un rapport de validation général, détaillant les erreurs éventuelles, est retourné à l'utilisateur.

Cet outil d'aide à la construction des messages et à leur validation est complémentaire à la phase de certification, passage obligatoire pour l'obtention de l'homologation Darva.



## Autoweb le rapport d'expertise s'enrichit

Depuis le 2 février, le rapport d'expertise auto consultable via l'application Autoweb bénéficie de nouvelles fonctionnalités.

Ces évolutions sont issues des différents groupes de travail auxquels participaient des experts adhérents aux services Auto et représentants de l'ANEA.

### Les améliorations

- Affichage de la valeur du bien après événement dans les colonnes HT ou TTC selon la récupération de la TVA.
- Indication de la somme des vétustés à la charge de l'assuré.
- Ajout de la numérotation des pages sur le nombre total de pages et du numéro du rapport sur toutes les pages « Chiffrage ».
- Harmonisation et simplification de certains libellés des données les plus courantes.
- Regroupement des pièces échangées et des opérations sur pièces dans la partie chiffage.
- Affichage systématique du libellé du code des petites fournitures.

Le détail de ces évolutions est à la disposition des experts et des assureurs Auto, dans l'espace d'information authentifié sur l'extranet [pro.darva.com](http://pro.darva.com)

## Ils nous font confiance

### Auto

La MAT vient de nous rejoindre pour ses échanges en Auto, SIV et l'Interrogation de l'Organisation d'Information | AVUS vient de nous rejoindre pour ses échanges SIV | DEKRA Claims Services vient de nous rejoindre pour ses échanges Auto | AREAS a démarré ses échanges Bris de Glace | Les éditeurs DAT (InterDAT), LACOUR (Outicar, Elliot et Alphacar) et EDRA GROUP AXIAL (Edra Soft) ont obtenu la certification pour leurs logiciels, concernant l'envoi des factures Bris de Glace à la norme 2005

### Habitation

Swisslife a démarré ses échanges en IRD. Arnal & Cerutti (Réseau d'experts) vient de nous rejoindre pour ses échanges en Construction. Les éditeurs de logiciels TGI, AVENSYS et GSI viennent d'acquiescer notre cahier des charges en Construction.

### Santé

GROUPAMA Antilles Guyane et GAN Outre-Mer Antilles ont démarré leurs échanges avec les Régimes Obligatoires et les Professionnels de Santé | AREAS Assurances, Crédit Mutuel Assurances, MAAF Santé, MACIF Mutualité et Synergie Mutuelles étendent leurs échanges à de nombreux régimes obligatoires comme la LMDE, la MGEN, MFP Services, les MSA, PREVADIES, HARMONIE... | La Mutuelle Familiale des Alpes, la MSFTEL Santé et Les Mutuelles des Pays Haut ont obtenu leur agrément pour recevoir, via Darva, les Demandes de Remboursements Electroniques (DRE).



## Prochainement

Les Journées  
du Courtage  
20 et 21 septembre 2011  
Palais des Congrès - Paris  
Stand Darva PA 20

Darva.com

RCS Niort 345 133 128

Directeur de rédaction  
Jean-Claude Wozna

Imprimeur Graphitilt  
57, Boulevard Ampère  
79182 CHAURAY

Papier Cyclus Print 100% recyclé

Nombre d'exemplaires 12 000

Siège social 245, rue du stade Trévins  
79180 CHAURAY

Adresse postale 245, rue du stade  
BP 98732 Chauray 79027 NIORT cedex  
Tél. 05 49 77 14 14 Fax. 05 49 77 14 00  
[www.darva.com](http://www.darva.com)