



Conseil et formation dédiés au développement
et à la mise en œuvre de la méthode publique

Référence PxD-SLB-COM-03

Version 1.0

Contact dominique.vauquier@praxeme.org

« Transformer l'assurance ? »

Symposium Praxeme 2016



www.praxademia.com

✉ info@praxademia.com

© Praxademia

Objectif de la présentation



■ Contexte

- Parution de réflexions sur la transformation dans le secteur de l'assurance
 - « Transformer l'assurance ? »
 - « *Transforming insurance* »
- Disponibles sur :
 - <http://www.praxademia.com/transformer-lassurance/>

■ Objectif

- Présenter et illustrer les conclusions

■ Thèmes

- Transformation numérique
- Facteurs de changement
- Architecture générale de l'entreprise



Présentation de la société



- Est une SAS au capital de 40.000 €
 - Société par actions simplifiée
 - Créée en septembre 2013
- Conseil et formation dédiés au développement et à la mise en œuvre de la méthode publique



Contenu de la présentation

1. Constat : les facteurs de changement
 - Les raisons de la transformation

2. Que faire ?
 - Le contenu de la transformation

3. Quelle cible ?
 - Les modalités de la transformation



Constat : les facteurs de changement

- Contenu de la partie
 - La pression réglementaire
 - La technologie
 - Le client

La pression réglementaire



■ Notamment :

■ LCB-FT

- Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (Code monétaire et financier)
- ➔ Connaissance du client

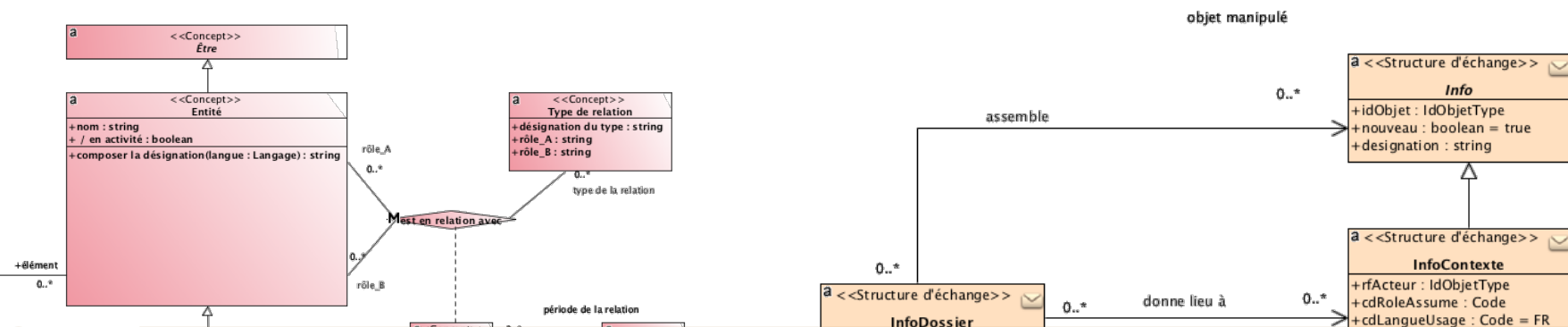


■ Solvency II

- ➔ Connaissance des risques



■ Quelques conséquences



Prendre appui sur l'exigence pour en faire une opportunité

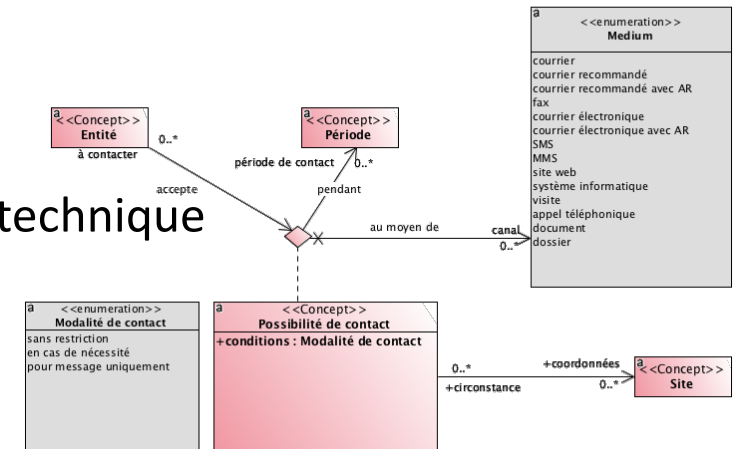
La technologie



- L'assimilation des moyens technologiques
 - Pour autant qu'ils sont attendus par le public
 - Pour autant qu'ils améliorent la relation avec le client

- La numérisation n'a pas de valeur en soi

- Ce sont les usages qui créent la valeur
 - La reconception de l'offre à partir de la solution technique
- Ce qui suppose :
 - La réceptivité du public
 - La juste position entre interaction et intrusion



- L'impact du numérique sur l'assurance, c'est aussi une plus grande volatilité encouragée par les comparateurs



Mythologie du « digital » : ne tombons pas dans l'ingénierie !



■ La qualité

- Il ne s'agit pas d'oublier les fondamentaux
 - Exemples
 - Les enquêtes de satisfaction

■ La maîtrise de l'organisation

- Au niveau entreprise
 - Le client toujours confronté à la complexité interne
- Au niveau fédération d'entreprise
 - Par défaut de convergence, la concentration du marché ne crée pas de valeur pour le client
 - Nécessité d'une approche multi-système
 - Combinaison des offres, économies d'échelle...



Le plus grand danger : l'autosatisfaction

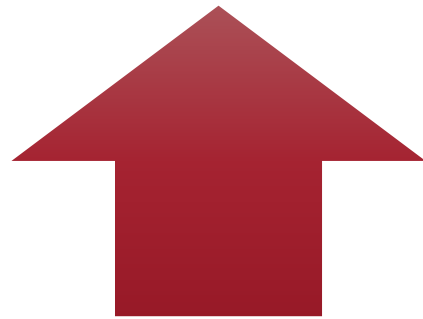


Que faire ?

- Contenu de la partie
 - Approche du marché
 - Démarche totale
 - Restructuration du SI
 - Frontières du SI
 - Conditions de l'interopérabilité



- Les acteurs traditionnels ont toujours beaucoup de mal à prendre la mesure du changement
 - La « « révolution » « digitale » » advient par de nouveaux entrants
 - ...qui ne s'embarrassent pas d'un existant
 - La transformation « digitale » suppose :
 1. Un renversement d'approche dans les pratiques informatiques
 2. Un renversement dans la définition de la proposition de valeur

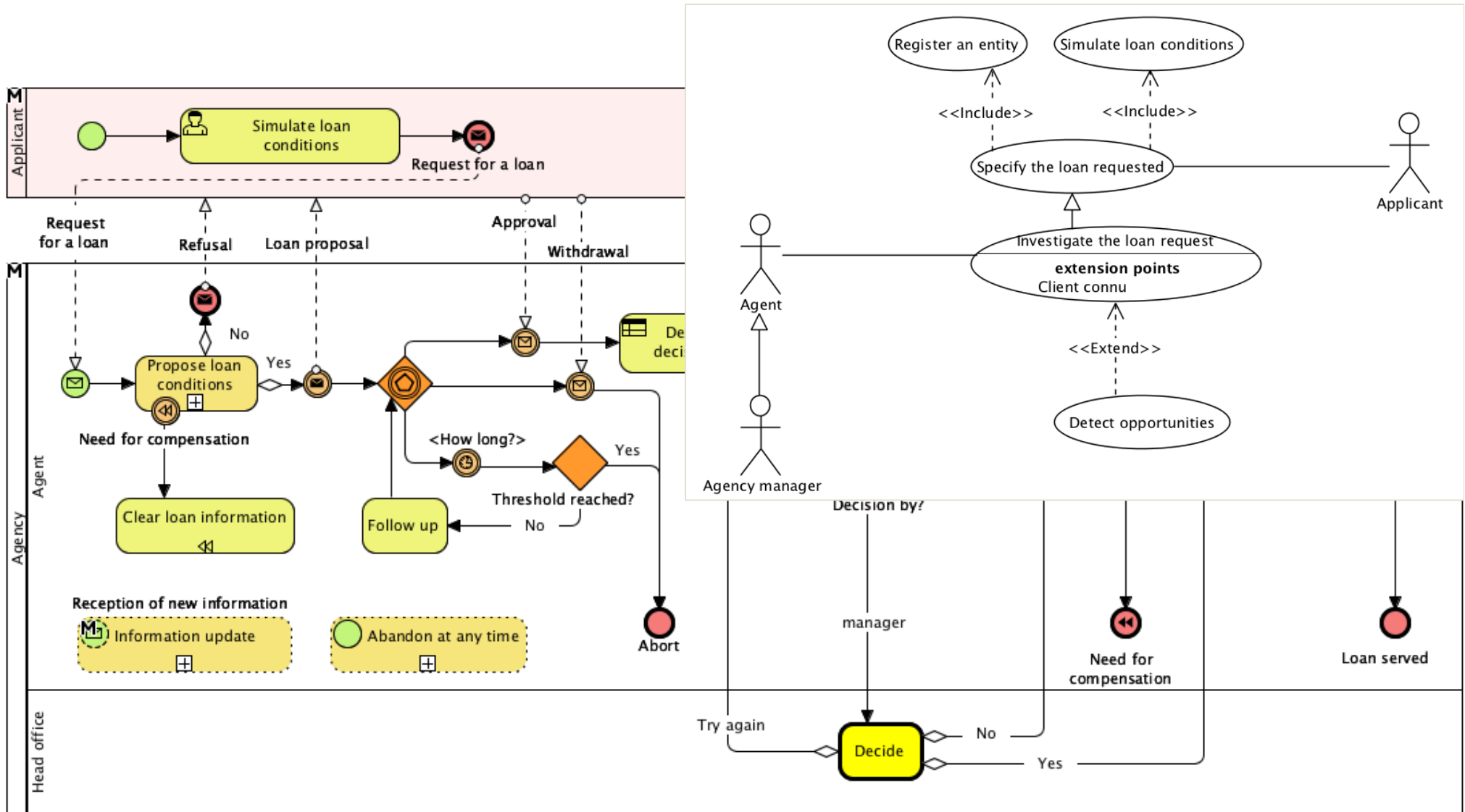


Repenser le métier
à partir de la technologie



Répondre à une
communauté en s'insérant
dans son mode de vie

L'extension du SI



La démarche doit être totale



- Ce que l'on observe
 - Des annonces, des nominations
 - Des initiatives, des structures
 - Des investissements en mode projet
 - Dispersion
 - Action ponctuelle, superficielle
- Alors que...
 - Le besoin est celui d'un changement profond
 - Comment mettre dans les mains du client toute l'information qui le concerne... à moins de restructurer le SI ?
 - Comment améliorer la relation, sans repenser toute l'organisation et ses processus ?
 - Au lieu de traiter les changements séparément...



Pour plus d'efficacité, repenser toute l'entreprise d'un coup

Le dossier d'architecture générale



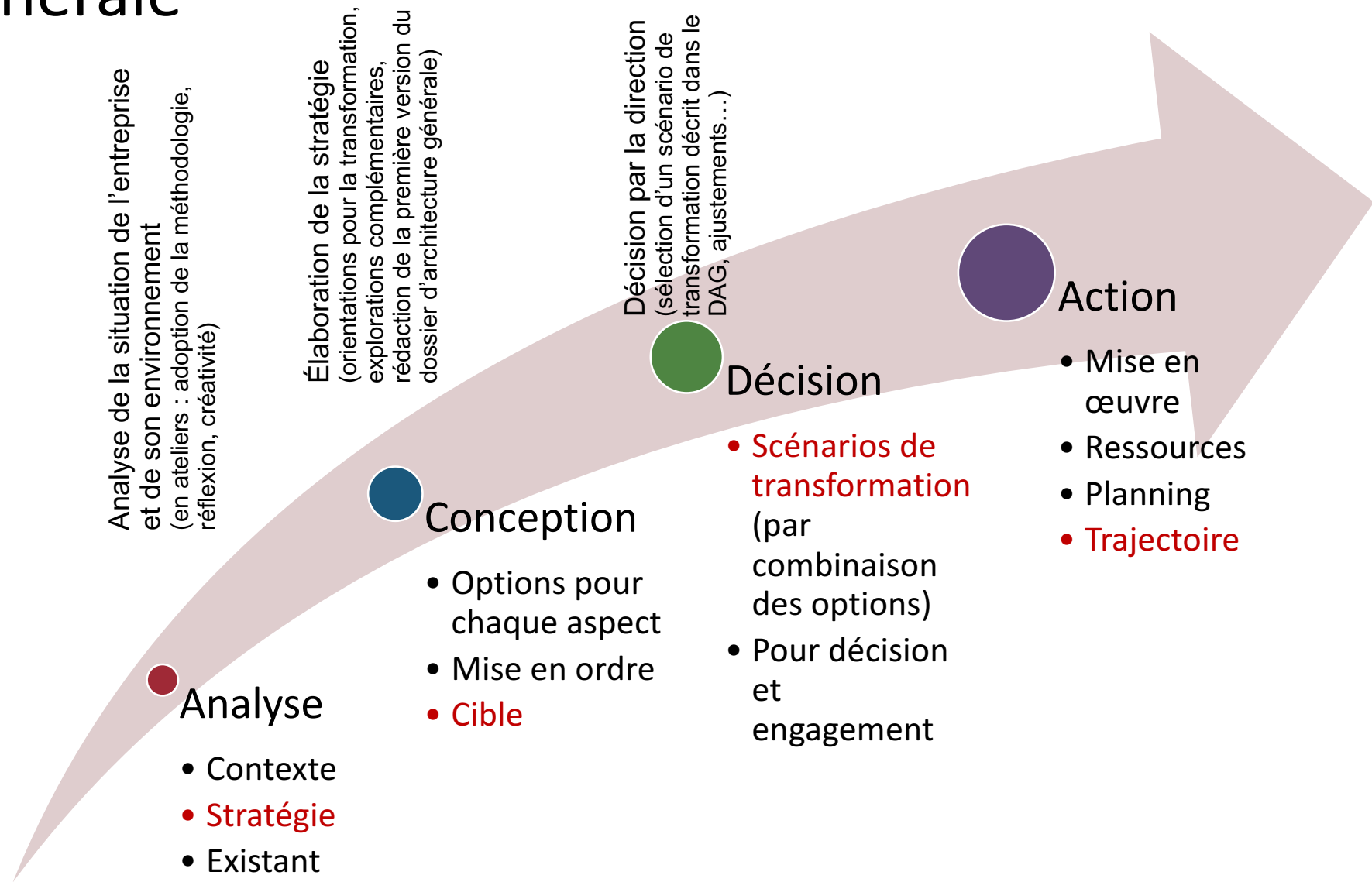
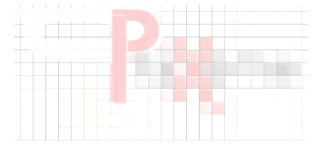
■ Définition

- Le dossier d'architecture générale (DAG) a pour but de proposer l'architecture pour l'entreprise, c'est-à-dire un ensemble cohérent de décisions permettant de transformer l'entreprise.

■ Son rôle

- Établir une vision cohérente du Système Entreprise
 - Dans tous ses aspects
- Fixer les orientations et dispositions, en vue de construire le système futur
 - En amont des projets
- Canaliser les investissements et l'énergie des projets

La logique d'élaboration d'une architecture générale

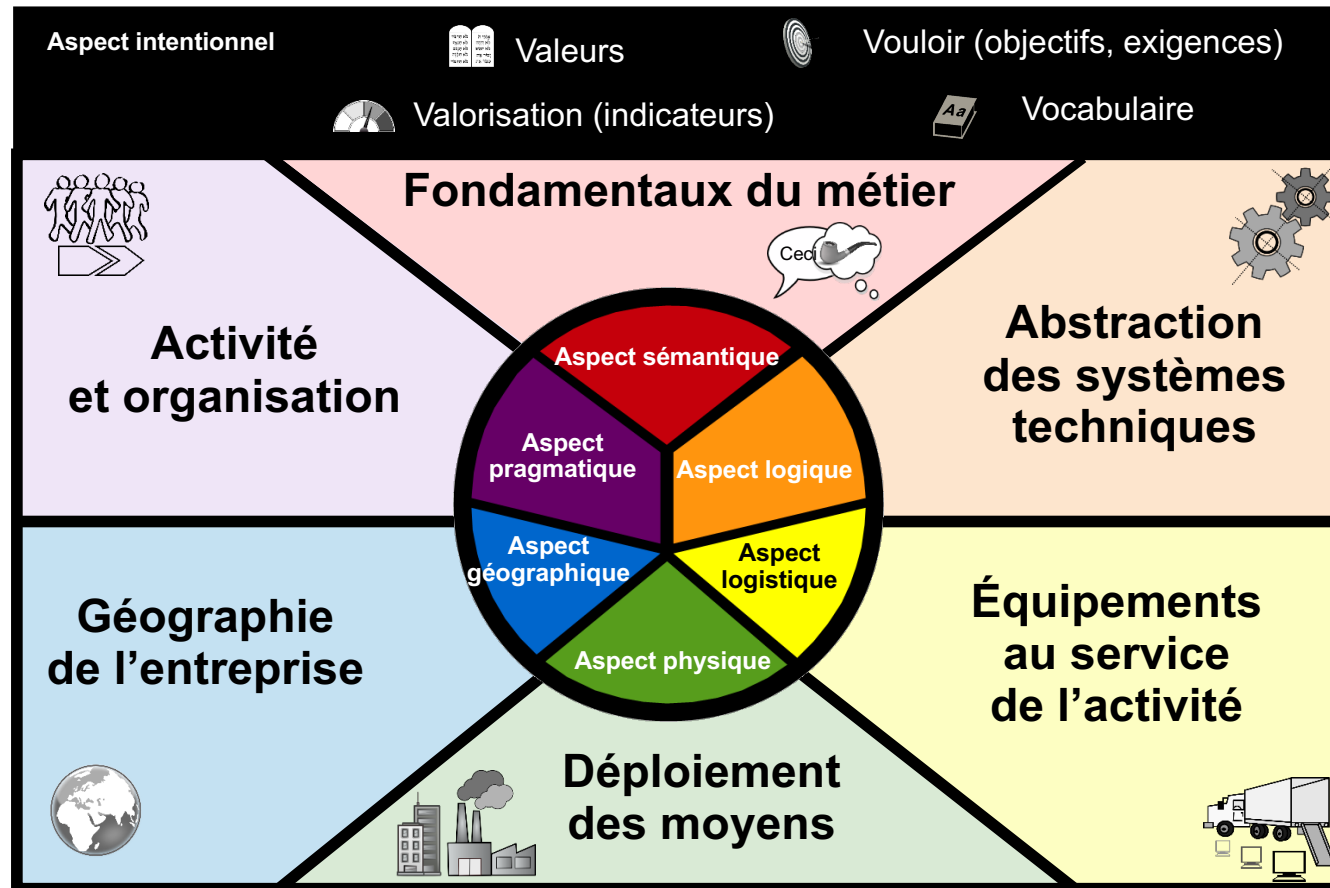




Quelle cible ?

- Contenu de la partie
 - Le cadre de représentation
 - L'analyse intentionnelle
 - La structuration du SI
 - Quelques éléments de démarche

Le cadre de représentation : la Topologie du Système Entreprise



À l'appui de l'approche holistique



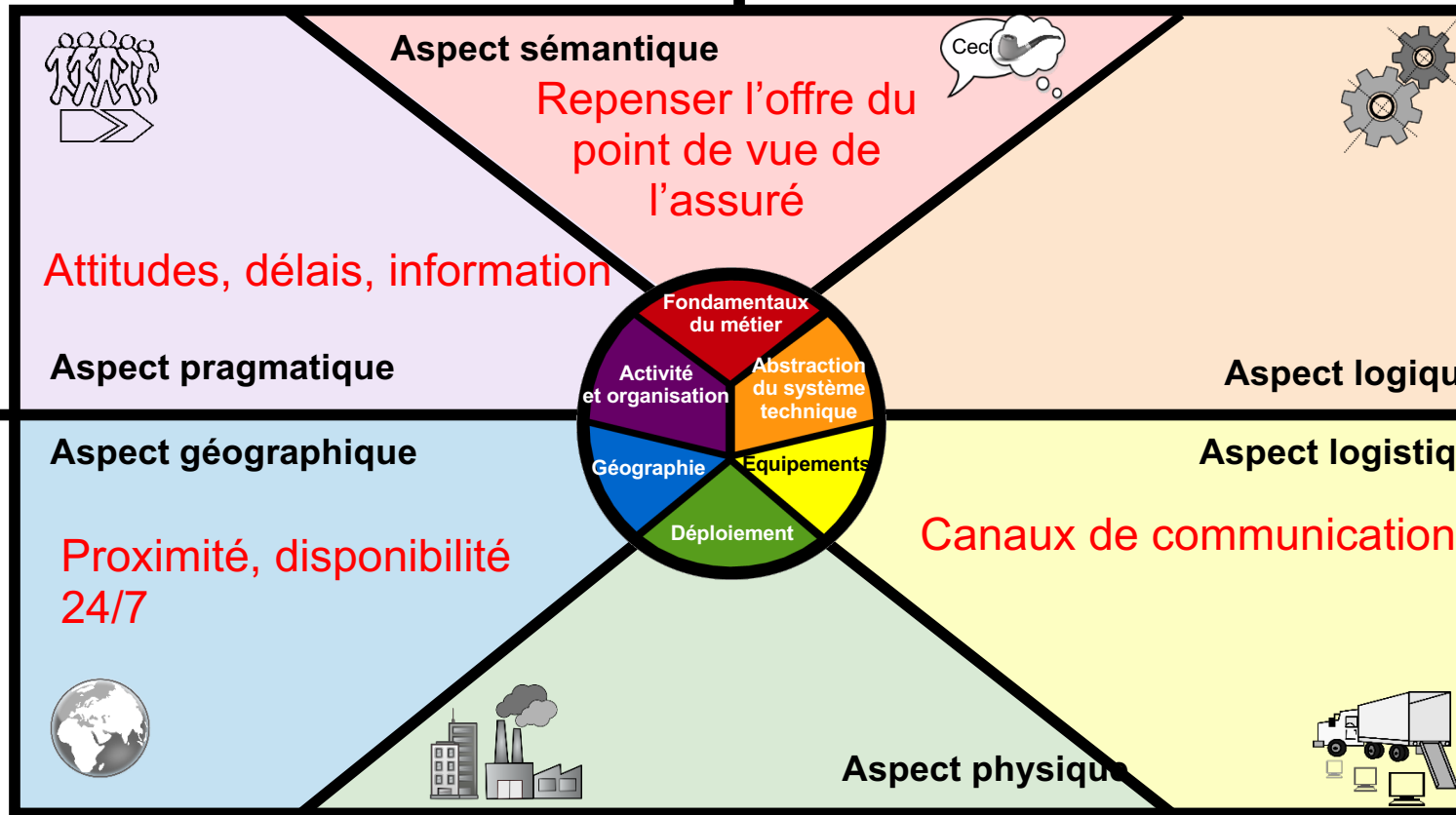
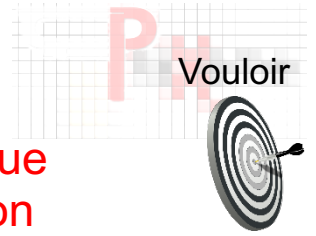
L'aspect intentionnel dans le secteur de l'assurance

- Point de départ
 - L'assurance est une fonction de solidarité pour l'ensemble de la société
- Cas particulier
 - Les mutuelles
 - « L'esprit mutualiste »
- Application
 - L'orientation client
 - Analysée à l'aide du Repère Praxeme
 - .../...
 - Les temps de réponse



L'orientation client

Faire que la compagnie soit perçue comme offrant la meilleure relation avec ses assurés



Métriologie de la relation

Choix des termes

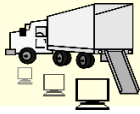


La structuration du système d'information



Strate Interaction

Multiplier les canaux de communication, pour partager l'information, en préservant sa cohérence



Aspect logistique (les techniques)

→ **Intermodalité**

Strate Activation

Outiller les activités métier en facilitant leur adaptation (chaîne de valeur, processus, rôles organisationnels...)



Aspect pragmatique (l'organisation)

→ **Agilité**

Élimination de la redondance
Réduction du couplage
→ Simplification du SI, agilité, économie

Strate Fondation

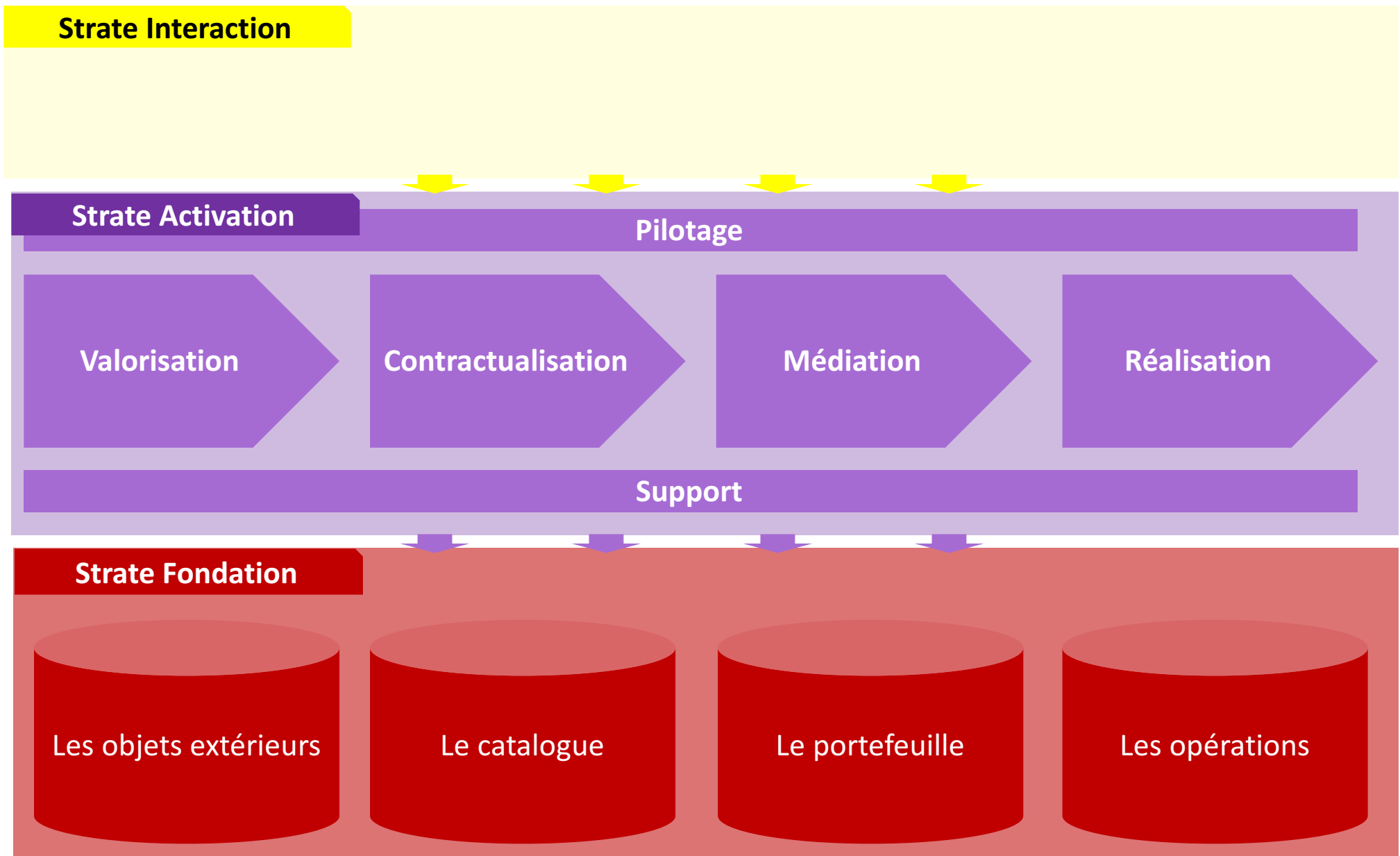
Isoler les fondamentaux du métier, partager les « objets métier » entre les activités



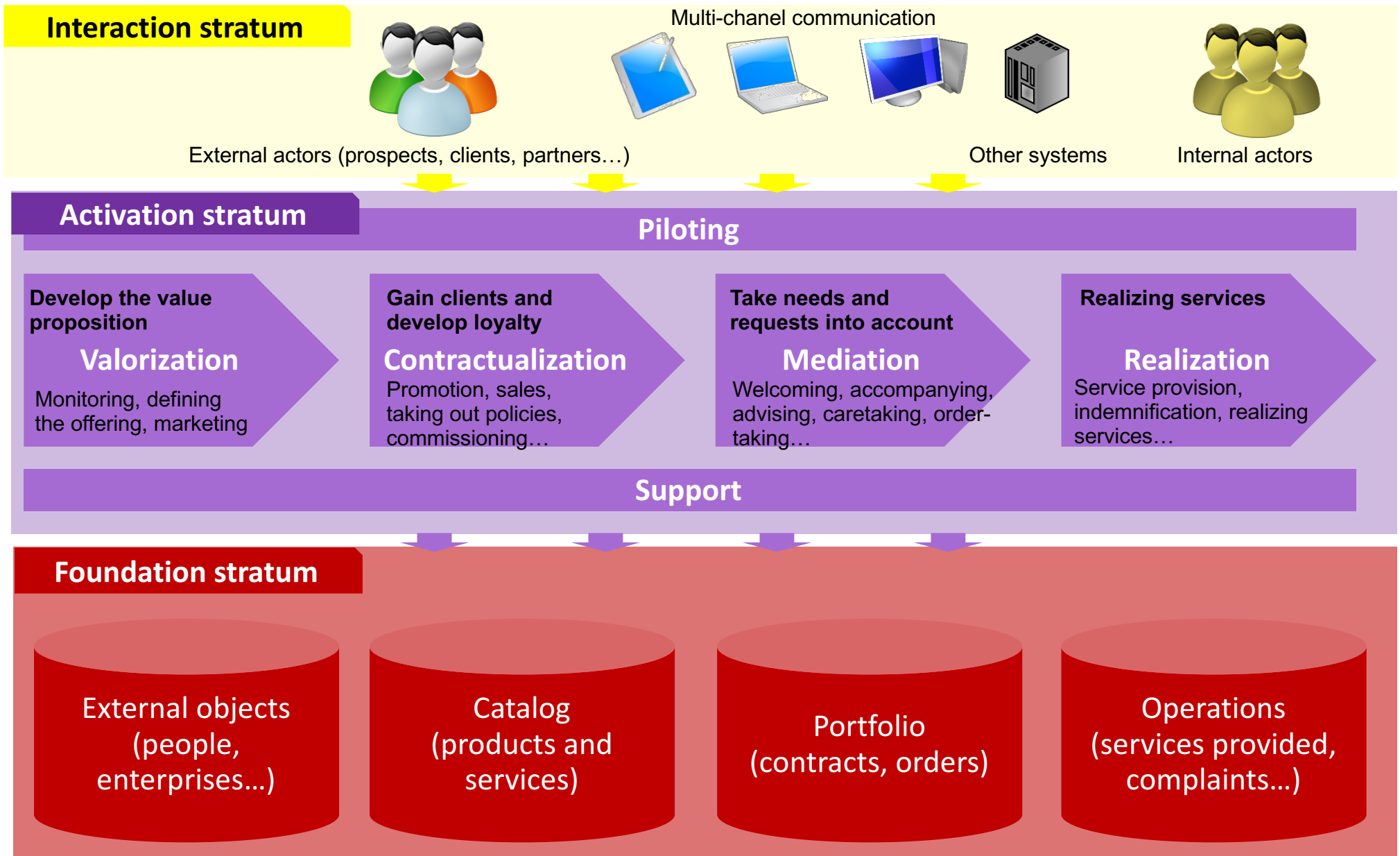
Aspect sémantique (la connaissance)

→ **Simplicité**

Chaîne de valeur, domaines d'activité, domaines d'objets



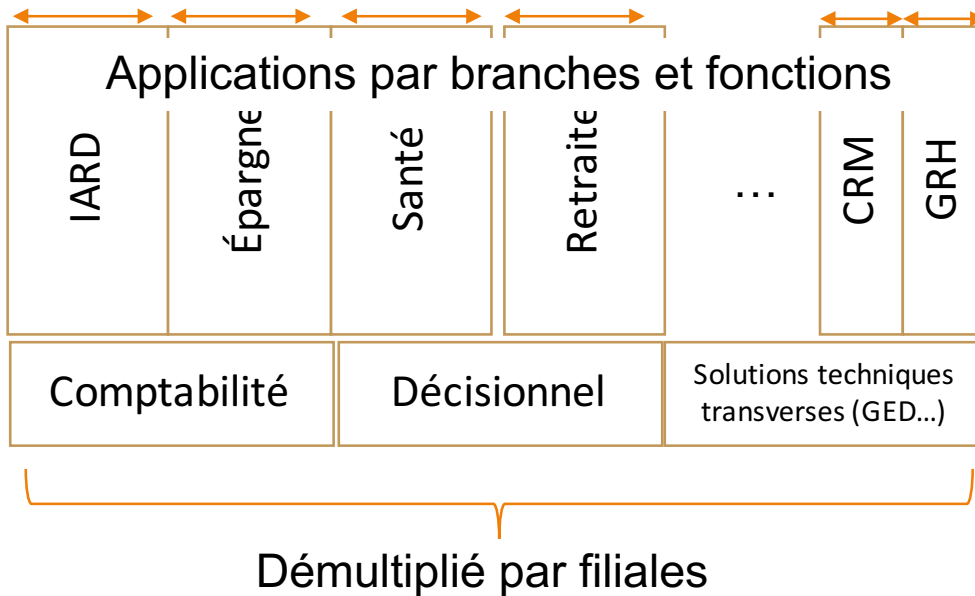
Vue « métier » du système d'information cible



Avant

Architecture applicative du système actuel

Interfaces homme-machine par applications

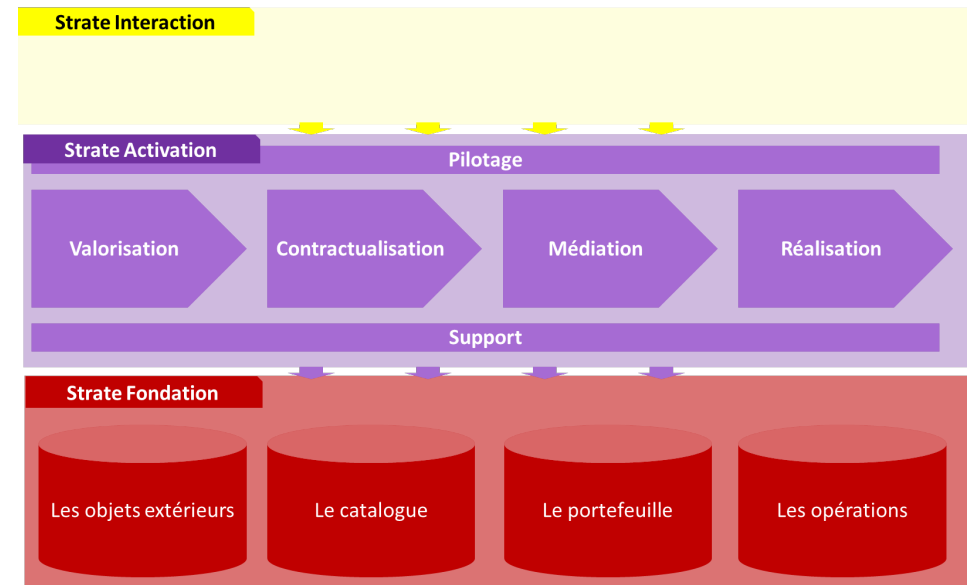


- Mode silo : chaque application possède sa propre base et ses interfaces
- Redondance : les mêmes données à plusieurs endroits → rigidité, incohérence...
- Hétérogénéité des interfaces
- Difficile de recomposer la vision globale (de l'offre, du client...)
- Règles plongées dans le « code »

Après



Architecture logique du système cible



- Élimination de la redondance (exemples : personnes, contrats) → réduction du volume → meilleure maîtrise du système
- Concepts universels traités comme tels → facilité de partage
- Dispositifs dédiés à l'agilité (règles, organisation, processus)

Éléments de démarche : un 5 à 7



5
jours

- **Impulsion :**
Arrêter les orientations méthodologiques
(analyser le contexte, sensibiliser les acteurs, décider des orientations, partager la méthodologie)



Atelier :
« ExecView :
la synthèse
pour décideurs »



6
semaines

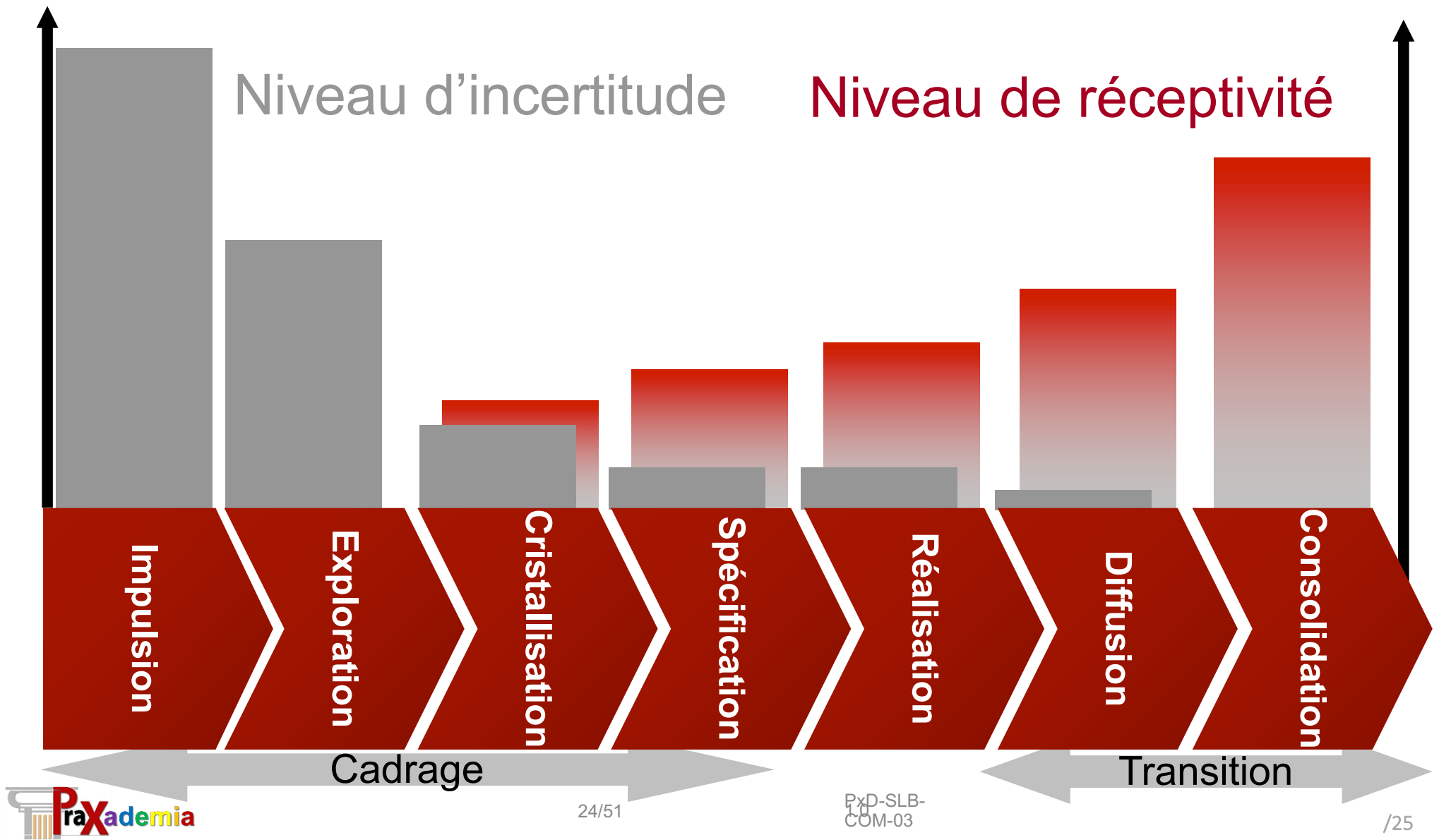
- **Cristallisation :** Esquisser la cible
(imaginer le contenu de la transformation)



7
mois

- **Conception :** Détailler la cible
(approfondir les options de transformation, les évaluer, rédiger le dossier d'architecture générale)

La démarche pour les projets innovants ou à forte incertitude





- Rappel de l'objectif
 - Présenter et illustrer les conclusions du papier
- Pour aller plus loin
 - Les ateliers de direction : « Execview : la synthèse pour décideurs »
 - Les modèles génériques
 - La certification « *Transformation Officer* »
 - L'offre de formation : modélisation sémantique, processus, SOA

À retenir

« Transformer l'assurance ? »

- La technologie n'est qu'un aspect de la transformation d'entreprise
- Pour plus d'efficacité, la démarche doit embrasser tous les aspects