

- Revue des dysfonctionnements des systèmes d'information des sociétés d'assurance de la zone CIMA.
- Cahier de charge d'un système d'information de qualité ouvert, agile répondant aux besoins de toutes les parties prenante dans un environnement sécurisé.

ETATS GENERUX DE L'ASSURANCE

Abidjan (République de Côte d'Ivoire), le 8 Mars 2018

M. FAOUZI ELMOSTAFA
ORSYS COMMUNICATION

TERMES DES REFERENCES

- Gouvernance du système d'information
- Gestion des projets IT
 - Limite des logiciels métiers
 - Le choix d'un logiciel ERP est avant tout un projet stratégique.
 - Les avantages d'un logiciel ERP
 - Les inconvénients d'un logiciel ERP
 - Intégration des différentes activités et Les échanges de données informatiques EDI
- Plan de continuité des activités (PCA)
- Organisation et Fonctionnement des équipes IT
- Cahier de Charges d'un SI

Les professionnels définissent la gouvernance des systèmes d'information comme un ensemble des moyens qui concourent à un pilotage efficient et une mise en synergie de toutes les composantes de son SI afin d'en tirer le profit maximum.

la gouvernance des systèmes d'information se définit par **5 piliers** :



- ***Alignement stratégique :***

Pour une meilleure gouvernance, le système d'information doit être aligné sur la stratégie générale de la compagnie d'assurances.

- ***Création de la valeur :***

Le SI doit créer de la valeur et doit apporter des bénéfices à la compagnie d'assurances. La justification de son budget passe par la mise en évidence de la valeur créée et l'optimisation des coûts. La valeur ajoutée demeure en quelque sorte abstraite et difficile à mesurer

- ***Gestion des risques :***

La gestion des risques consiste à prendre d'abord conscience de l'ensemble des menaces auxquelles est exposé le SI et essayer dans la mesure du possible de les contrôler.

- ***Gestion des ressources :***

Ce pilier de la gouvernance vise à optimiser et à rationaliser les investissements dans les ressources informatiques (infrastructures, applications, compétences,...).

- ***Mesure de la performance :***

Le SI doit être capable de mesurer la performance ou autrement dit surveiller l'activité et contrôler l'aboutissement à l'atteinte des objectifs stratégiques de l'entreprise par le biais de tableaux de bords et d'indicateurs pertinents afin d'apporter de la visibilité par rapport à une situation quelconque.

DEFINITION

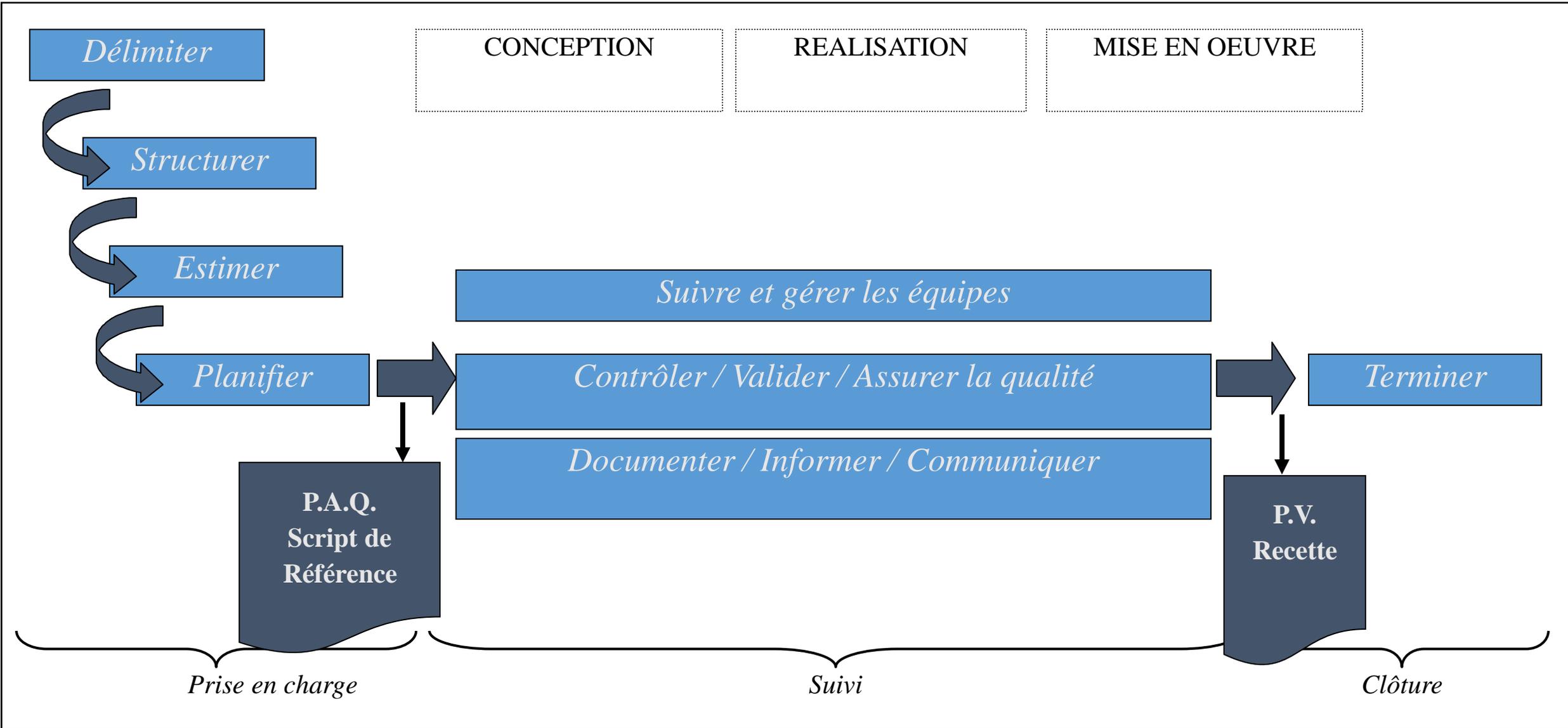
- Ensemble d'actions mises en œuvre, afin de produire les résultats et fournir des réponses aux objectifs clairement définis dans des délais fixés (date début et date de fin)
- Mobilisant des ressources humaines et matérielles possédant un coût prévisionnel et des gains espérés

SPECIFITES PROJET IT

- L'immatérialité de l'ouvrage
- La nouveauté du secteur
- L'évolution rapide des techniques & des technologies
- La reproductibilité de l'ouvrage
- L'informatique stratégique et de plus en plus coûteuse.
- Les difficultés nombreuses tout au long du processus.
- Les causes d'échecs des projets informatiques ont pour origine à plus de 60 % les erreurs de management.

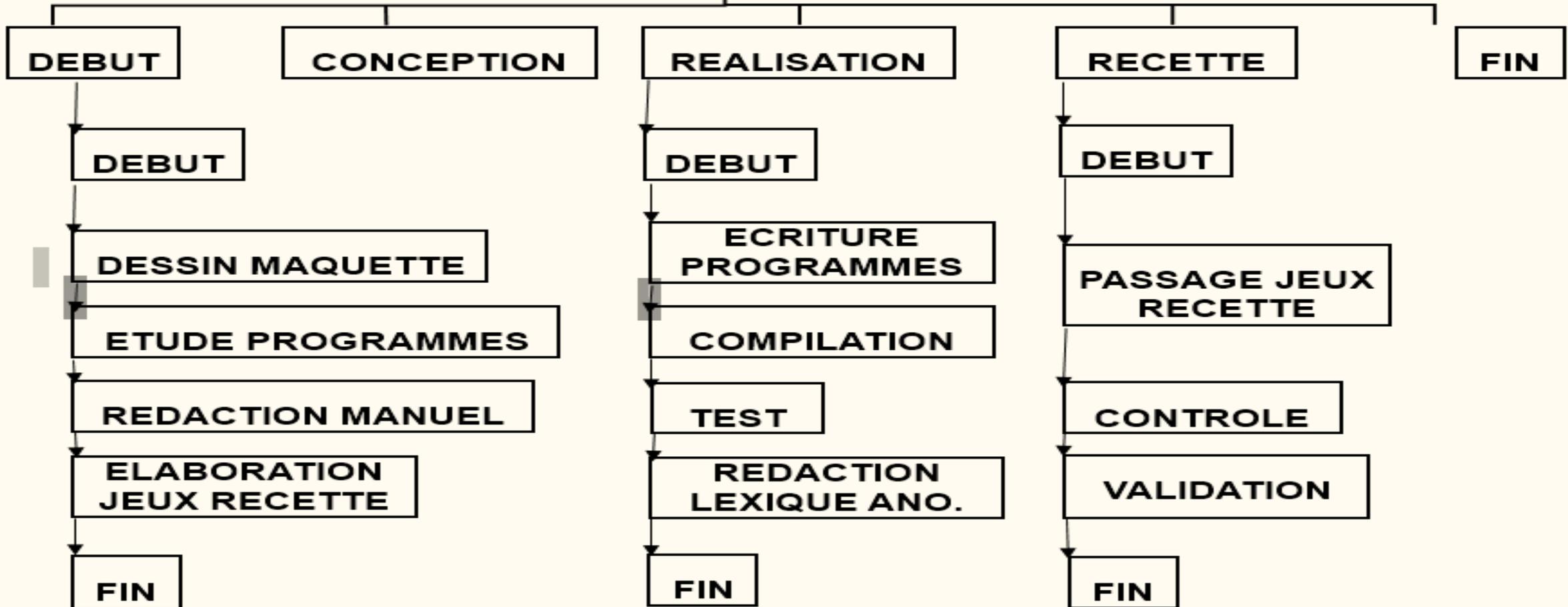
CONDUITE PROJET IT

- Cycle de vie du projet
- Estimation de projet
- Planification et suivi
- Mesure de la qualité
- Gestion des risques
- Gestion de configuration et des changements

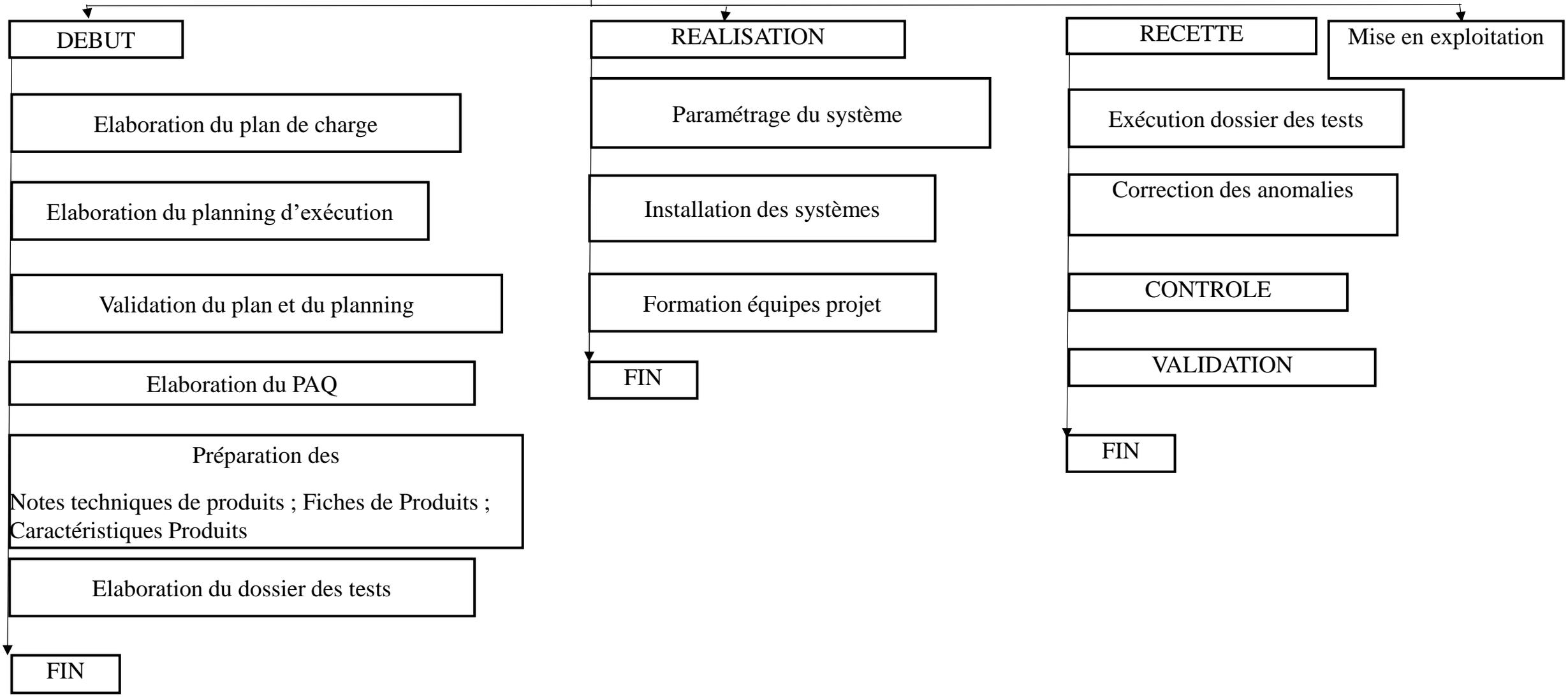


Projet de développement Spécifique

DEVELOPPEMENT DES PROCESSUS



Mise en place ERP d'ORASS®Suite



LIMITE DES LOGICIELS MÉTIERS

Les limites des logiciels métiers diffèrent selon le type de logiciels. On distingue trois types de logiciels :

- Logiciels spécifiques développés en interne : Logiciels qui montrent des limites contraignantes quant à leur capacité à suivre aussi bien l'évolution et l'expansion du besoin de la compagnie, que l'évolution technologique.
- Logiciel classés ERP métiers : Logiciels qui risquent de ne pas s'accorder aussi bien à la culture et à la politique de la compagnie, ainsi qu'au processus et modes opératoire en passant par le concept de la réglementation et de la fiscalité.
- Logiciels classés ERP généralistes : Généralement ils ont peu de limites mais sont compliqués à déployer et sont couteux.

LES AVANTAGES D'UN LOGICIEL ERP

- Une **meilleure organisation** grâce à la centralisation des informations (base de données unique avec mises à jour en temps réel)
- Une **richesse fonctionnelle** grâce aux modules de l'ERP couvrant la plupart des fonctions clés de la compagnie (SOUSCRIPTION ; PRESTATION ; TRESORERIE ; COMPTABILITE)
- Une **meilleure collaboration et coordination entre les différents services** grâce à une gestion des processus optimisée et au partage du même système d'information
- Une **meilleure réactivité et une satisfaction client augmentée**
- Une **meilleure traçabilité des informations**
- Une **prise de décision plus rapide**
- Une **meilleure maîtrise des coûts informatiques**

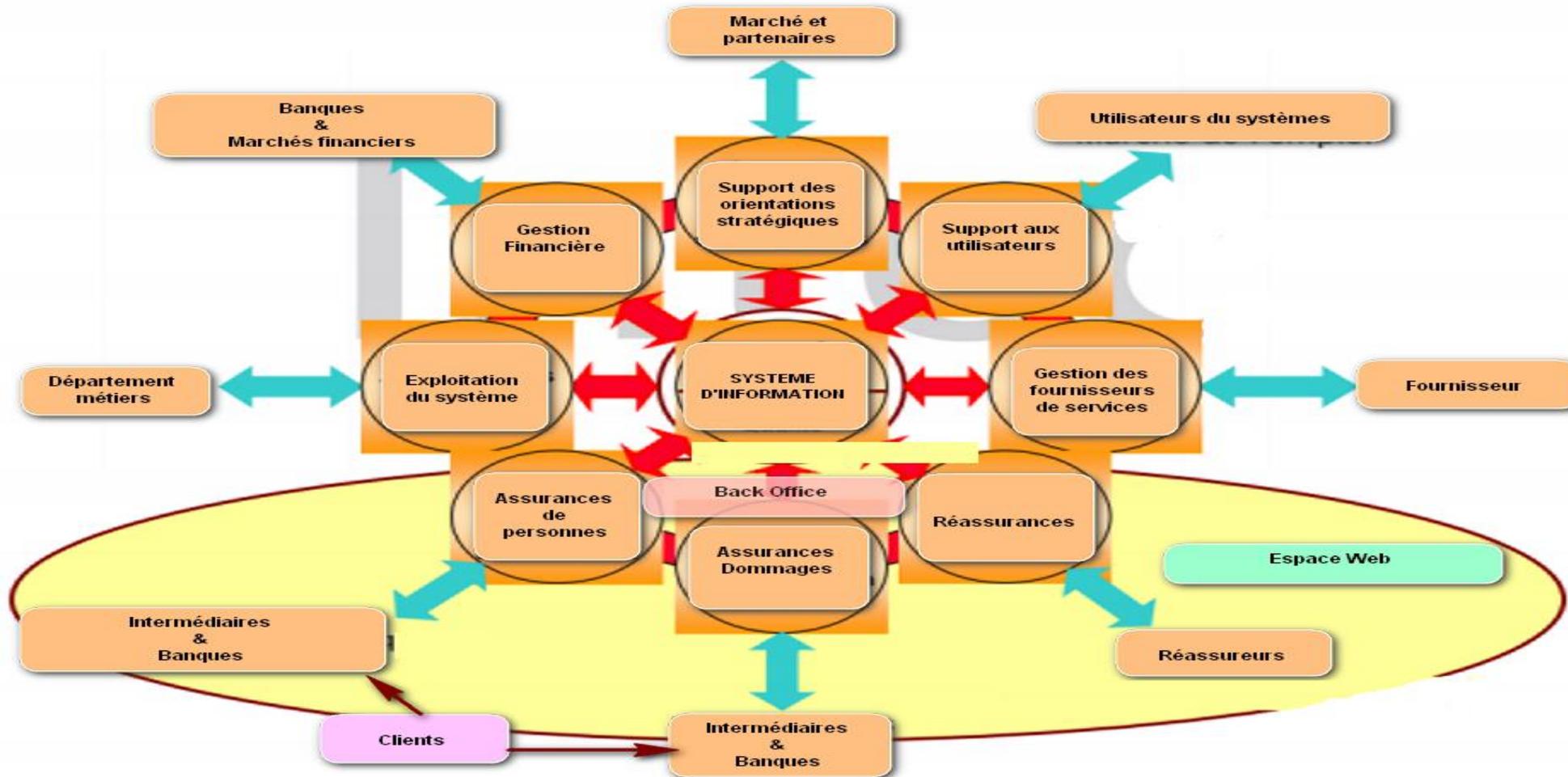
LES INCONVÉNIENTS D'UN LOGICIEL ERP

- Même s'ils sont moins nombreux que les avantages, ils sont néanmoins à prendre en compte.
 - L'investissement peut être important en fonction de la taille de l'entreprise et de ses besoins.
 - La mise en œuvre peut être complexe et longue si le projet n'est pas bien piloté et la conduite du changement n'est pas bien accompagnée.
 - Certains modules de l'ERP peuvent être moins performants qu'un développement spécifique interne ou un logiciel spécialisé.
 - Besoin d'adapter parfois certains processus de l'organisation ou de l'entreprise au logiciel

INTÉGRATION DES DIFFÉRENTES ACTIVITÉS

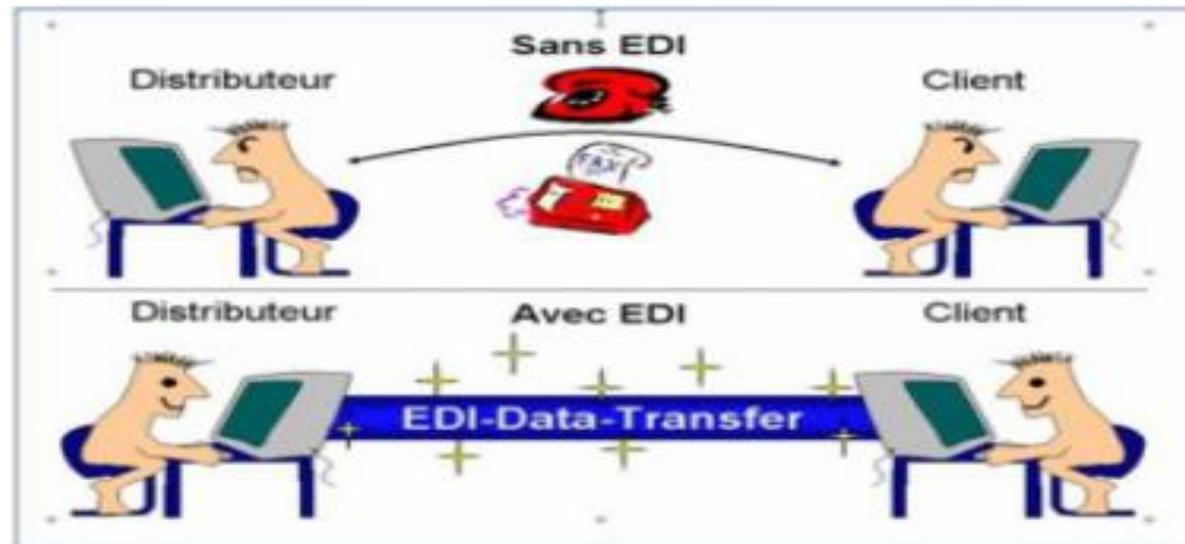
- Informations mieux intégrées et accessibles à tous constituent la pierre angulaire de tout système d'interactions entre assureurs, réseaux de distribution et clients. L'information représente un actif important dans un contexte hyperconcurrentiel, complexe et en évolution constante.
- Sans une telle intégration, la chaîne de valeurs de l'assureur est rompue, et il devient impossible de satisfaire les attentes des clients et partenaires.
- Les principales compagnies d'assurance conviennent de leur besoin d'investissement dans des systèmes d'intégration de données à partir de systèmes hétérogènes pour donner en temps réel à leurs agents et courtiers les informations dont ceux-ci ont besoin.
- **DONC**; connaître les clients finaux et mieux aligner produits et services pour répondre à leurs besoins ; réduire les coûts commerciaux et services au moyen d'une meilleure intégration et de meilleurs processus ; et gérer les partenariats de distribution plus intelligemment. Les compagnies voulant se différencier sont conscientes que la technologie sera la clé de la réussite de telles initiatives.

INTÉGRATION DES DIFFÉRENTES ACTIVITÉS



ÉCHANGES DE DONNÉES INFORMATIQUES

- L'échange de données informatisé (EDI), ou en version originale *Electronic Data Interchange*, est le terme générique définissant un échange d'informations automatique entre deux entités à l'aide de messages standardisés, de machine à machine. L'EDI a été conçu à l'origine dans l'optique du « zéro papier » et afin d'automatiser le traitement de l'information : disposer rapidement d'une information exhaustive et fiable.



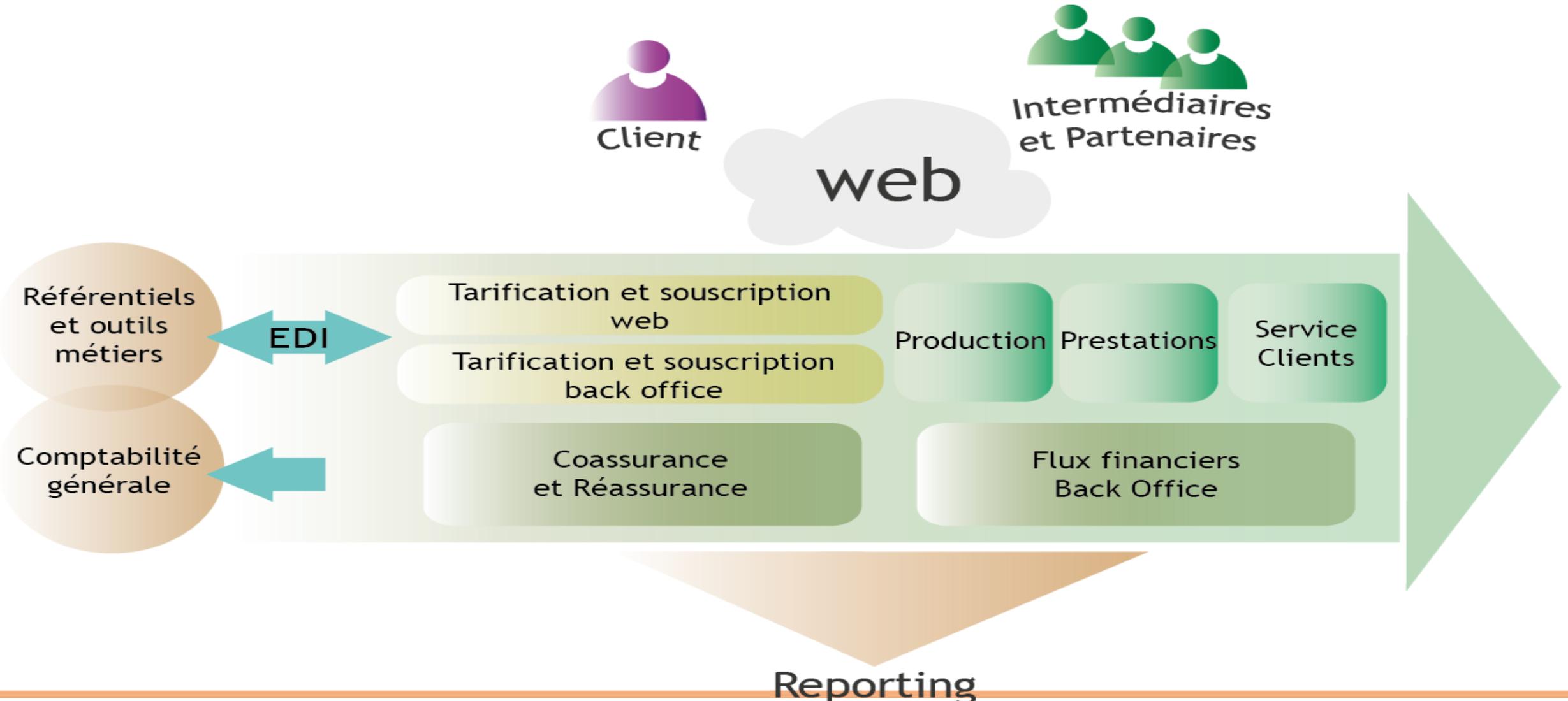
ÉCHANGES DE DONNÉES INFORMATIQUES

- Différentes méthodes existantes
 - [EDI Direct/Point-à-point](#)
 - [EDI via VAN](#) (Value Added Network): Intégration du Back Office
- [EDI via AS2](#) (Applicability Statement 2), basée sur HTTP, HTTPs, et le standard S/MIME
 - L'AS2 est l'une des méthodes les plus populaires pour transmettre des données, surtout des données EDI, en toute sécurité et fiabilité via Internet.
- [Web EDI](#) :
 - Formulaire web mis à la disposition des partenaires pour prendre en charge une activité
 - Les entreprises ne sont pas dans l'obligation d'installer un logiciel d'EDI ou de gérer un environnement EDI complexe.
- [EDI Mobile](#)
 - Ce type repose sur des applications logicielles ou « apps » à télécharger sur des appareils mobiles
 - Applications de plus en plus disponible et efficace
 - Problématique de confiance et sécurité

ÉCHANGES DE DONNÉES INFORMATIQUES

- [Externalisation de l'EDI](#)
- L'externalisation de l'EDI (aussi appelée Services Gérés) est une option connaissant une croissance exponentielle qui permet aux entreprises d'avoir recours à des ressources externes afin d'assurer la gestion quotidienne de leur environnement EDI
- Le choix des entreprises souhaitant intégrer des systèmes de back-office tels que des plateformes ERP (progiciel de gestion intégré)

- [API EDI](#) Le Dernier né
- **API = interface de protocole d'application.** Une API permet aux données de transiter entre un serveur ou une base de données et une application (pour un service spécifique donné)
- Cet outil de programmation populaire, utilisé par les développeurs de logiciels pour l'échange de données ou l'exécution d'un ensemble de routines, se répand dans des secteurs qui sortent de la technique, à tel point que *Forbes* a déclaré 2017 « année de l'API ». Utilisé par les Fintech, les Assurtech
- La technologie API ne crée pas nécessairement une plus grande efficacité dans la chaîne de valeur mais la charge et les efforts d'intégration sont reportés sur les parties externes.



CONTEXTE

- En informatique, un **plan de continuité d'activité**, a pour but de garantir la survie de la compagnie après un sinistre important touchant le système informatique. Il s'agit de redémarrer l'**activité** le plus rapidement possible avec le minimum de perte de données.
- Un plan de continuité d'activité (PCA) a pour objet de décliner la stratégie et l'ensemble des dispositions qui sont prévues pour garantir à la compagnie la reprise et la continuité de ses activités à la suite d'un sinistre ou d'un événement perturbant gravement son fonctionnement normal.

Étapes de la mise en place d'un plan de continuité

- **L'analyse de risque** débute par une identification des menaces sur l'informatique. Les menaces peuvent être d'origine humaine (attaque délibérée ou maladresse) ou d'origine « naturelle » ; elles peuvent être internes à l'entreprise ou externes.
- **L'analyse d'impact** consiste à évaluer quel est l'impact d'un risque qui se matérialise et à déterminer à partir de quand cet impact est intolérable, généralement parce qu'il met en danger les processus essentiels (donc, la survie) de l'entreprise. L'analyse d'impact se fait sur base de désastres.

Choix de la stratégie de sécurisation

Il existe plusieurs méthodes pour assurer la continuité de service d'un système d'information.

- Certaines sont techniques (choix des outils, méthodes de protection d'accès et de sauvegarde des données),
- d'autres reposent sur le comportement individuel des utilisateurs (extinction des postes informatiques après usage, utilisation raisonnable des capacités de transfert d'informations, respect des mesures de sécurité),
- d'autres reposent sur des règles et connaissances collectives (protection incendie, sécurité d'accès aux locaux, connaissance de l'organisation informatique interne de l'entreprise)
- et de plus en plus sur des conventions passées avec des prestataires (copie des programmes, mise à disposition de matériel de secours, assistance au dépannage).

Choix de la stratégie de sécurisation

• *Mesures préventives*

- Hébergement des infrastructures et/ou applications (50%);
- Sauvegarde et restauration de données (pour plus des 2/3 des organisations) ;
- Planning des actions à mener en cas de crise (64 %) ;
- Conservation et archivage de données (57 %) ;
- Solutions de réplication, mirroring et secours multi-sites ou sur un autre site distant (49 %);
- Basculement sur un réseau de secours (47 %);
- Analyse de procédures et stratégies assurant la continuité de business (47 %), de gestion de bande passante (45 %), de sécurité physique et logique (42 %)...

Choix de la stratégie de sécurisation

- ***Mesures curatives***

Selon la gravité du sinistre et la criticité du système en panne, les mesures de rétablissement seront différentes.

- **La reprise des données**
- **Le redémarrage des applications**
- **Le redémarrage des machines**

Développement du plan

- La composition et le rôle des « équipes de pilotage du plan de reprise » :
 - au niveau stratégique, les dirigeants qui ont autorité pour engager des dépenses ;
 - au niveau stratégique, le porte-parole responsable des contacts avec les tiers ;
 - au niveau tactique, les responsables qui coordonnent les actions ;
 - au niveau opérationnel, les hommes de terrain qui travaillent sur le site sinistré et sur le site de remplacement.
- Les procédures qui mettent la stratégie en œuvre. Ceci inclut les procédures d'intervention immédiate (qui prévenir ? qui peut démarrer le plan et sur quels critères ? où les équipes doivent-elles se réunir ? etc.) ;
- Les procédures pour rétablir les services essentiels, y compris le rôle des prestataires externes ;
- Les procédures doivent être accessibles aux membres des équipes de pilotage, même en cas d'indisponibilité des bâtiments.

Exercices et maintenance

Le plan doit être régulièrement essayé au cours d'exercices.

- Un exercice peut être une simple revue des procédures, éventuellement un jeu de rôles entre les équipes de pilotage.
- Un exercice peut aussi être mené en grandeur réelle, mais peut se limiter à la reprise d'une ressource (par exemple, le serveur principal), ou à une seule fonction du plan (par exemple, la procédure d'intervention immédiate).

Le but de l'exercice est multiple :

- Vérifier que les procédures permettent d'assurer la continuité d'activité
- Vérifier que le plan est complet et réalisable
- Maintenir un niveau de compétence suffisant parmi les équipes de pilotage
- Évaluer la résistance au stress des équipes de pilotage

Le plan de continuité d'activité décrit n'est en réalité que le volet informatique d'un plan de continuité d'activité complet d'entreprise.

Il s'apparente donc à un plan de secours informatique.

Un plan de continuité d'activité (ou "Business Continuity Plan") ne se limite pas à la continuité du système d'information, il prend également en compte le repli des utilisateurs, le risque sanitaire (épidémie, pandémie), l'organisation permettant la gestion de crise (astreintes, cellules de crise...), la communication de crise, des mesures de contournement pour les métiers, les fonctions transverses (RH, logistique, etc.).

CONTEXTE

- Les systèmes d'information sont au cœur de la dynamique métier de la compagnie. La structure ainsi que le contrat que doit remplir une DSI est de la plus haute importance. Ainsi, le rôle et la mission de ce département doivent s'intégrer dans la stratégie globale de la compagnie.

MISSIONS DE LA DSI

L'organisation des équipes de la DSI doit s'opérer autour des processus suivants :

- **Centre de service**

- Fournir un support de qualité aux utilisateurs de la compagnie
- Faciliter l'identification et l'optimisation des coûts des services
- Faciliter la communication entre les entités informatiques et métiers
- Contribuer à la satisfaction des utilisateurs
- Permettre l'identification d'opportunités stratégiques

- **Management des incidents (Problèmes non connus)**

- Garantir l'utilisation optimale des ressources informatiques
- Etablir et maintenir une base d'information pertinente sur les incidents
- Formaliser et appliquer une démarche cohérente pour le traitement des incidents

MISSIONS DE LA DSI

- **Gestion des problèmes (Problèmes connus)**

- Résoudre les problèmes rapidement et efficacement
- Garantir l'utilisation optimale des ressources informatiques
- Identifier et solutionner préventivement les problèmes
- Fournir des informations pertinentes pour la gestion des systèmes d'information

- **Gestion des changements**

- Contrôler et maîtriser tous les changements
- Maintenir l'équilibre entre besoin et impacts potentiels
- Maîtriser les coûts associés aux changements
- Optimiser la productivité des utilisateurs et des équipes informatiques
- Avoir la capacité à absorber des volumes importants de changement

MISSIONS DE LA DSI

• **Management des releases**

- Accroître la réussite des mises en production en réduisant le taux d'indisponibilité
- Garantir la maîtrise des matériels et logiciels de l'environnement de production
- Optimiser l'utilisation des ressources
- Augmenter la capacité de l'entreprise à réaliser des changements majeurs
- Faciliter la définition des objectifs des métiers et du centre de service

• **Management des niveaux de service**

- Clarifier les responsabilités des fournisseurs de services
- Identifier les faiblesses et justifier les actions à mener pour y remédier
- Permettre l'alignement des services aux besoins actuels et futurs de la compagnie

MISSIONS DE LA DSI

- **Management de la continuité des services IT**

- Garantir la pérennité de la compagnie en cas de désastre ou d'incident majeur
- Réduire la vulnérabilité de la compagnie
- Elaborer les plans de secours informatiques
- Contribuer aux plans de continuité d'activité de la compagnie

- **Management de la disponibilité**

- Définir et gérer les services pour satisfaire les exigences de la haute disponibilité
- Mesurer les niveaux de disponibilité
- Identifier les insuffisances de niveaux de service et les actions à mener
- Réduire la fréquence et la durée des défaillances informatiques
- Faire évoluer la DSI d'une attitude réactive vers une démarche proactive

CAHIER DE CHARGE D'UN SYSTÈME D'INFORMATION DE QUALITÉ OUVERT, AGILE RÉPONDANT AUX BESOINS DE TOUTES LES PARTIES PRENANTE DANS UN ENVIRONNEMENT SÉCURISÉ.

- Le cahier des charges est un outil établissant les spécifications d'une prestation de service à effectuer ou d'un matériel à acquérir par un ou plusieurs intervenants spécialisés.
- Le cahier des charges va également servir de base méthodologique pour encadrer le déroulement de la prestation ou la configuration et le déploiement du matériel à acquérir.
- Dans le secteur informatique, de nombreux domaines font l'objet de projets pilotés par des équipes informatiques dédiées ou externalisées s'appuyant sur des cahiers des charges pour déployer ou mettre à niveau
 - les applications et processus pour la gestion intégrée de la compagnie d'assurances,
 - des outils d'aide à la décision,
 - l'infrastructure réseaux, telle que le réseau privé de la compagnie et le transport de ses données voix,
 - des outils collaboratifs entre les collaborateurs de la compagnie son réseau, ses clients et se partenaires,
 - l'archivage de données de la compagnie,
 - le plan de continuité...

- **Contexte**

Un cahier des charges commence généralement par une section décrivant le contexte, c'est-à-dire notamment le positionnement politique et stratégique du projet.

- **Objectifs**

Très rapidement, le cahier des charges doit permettre de comprendre le but recherché, afin de permettre au maître d'oeuvre d'en saisir le sens.

- **Vocabulaire**

Nombre de projets échouent à cause d'une mauvaise communication et en particulier à cause d'un manque de culture et de vocabulaires communs entre maîtrise d'œuvre et maîtrise d'ouvrage. En effet, là où le maître d'ouvrage croît employer un vocabulaire générique, le maître d'œuvre entend parfois un terme technique avec une signification particulière.

- **Périmètre**

Le périmètre du projet permet de définir le nombre de personnes ou les ressources qui seront impactées par sa mise en place.

- **Calendrier**

Le calendrier souhaité par le maître d'ouvrage doit être très clairement explicité et faire apparaître la date à laquelle le projet devra impérativement être terminé. Idéalement des jalons seront précisés afin d'éviter un « effet tunnel ».

- **Clauses juridiques**

Projet d'Acquisition et de Mise en place d'un Progiciel D'assurance

• Périmètre Couvert

Le progiciel métier devra permettre :

- De s'adapter aux spécificités de La Compagnie et en particulier au contexte réglementaire.
- De se déployer facilement et rapidement au niveau des différents types de réseaux de distributions (réseau bancaires, agents, courtiers...), et des différentes plateformes de consultation (portail web, téléphone mobile, tablette).
- De paramétrer et commercialiser rapidement et facilement de nouveaux produits.
- De paramétrer les circuits de décisions et les flux d'informations et de tâches nécessités par l'activité de La Compagnie en termes de Workflow.
- D'améliorer sa souplesse et son réactivité face aux besoins de la clientèle
- D'être en conformité avec la réglementation imminente des assurances auquel soumis la compagnie d'assurances
- De permettre à La Compagnie de mieux cerner et maîtriser les risques auxquels elle sera confrontée.
- De couvrir tous les besoins fonctionnels métier de La Compagnie d'assurances.

- **Projet d'Acquisition et de Mise en place d'un Progiciel D'assurance**
- **Procédure pour la sélection et planning**

Cette phase de Request for proposal fait suite à la phase de démonstrations des solutions présentées par les éditeurs qui ont été sollicités et qui répondent au mieux aux besoins de La Compagnie.



Projet d'Acquisition et de Mise en place d'un Progiciel D'assurance

Termes de références

- Organisé sous forme de questions/réponses
- Les soumissionnaires auront trois choix de réponses sur le questionnaire fonctionnel :
 - Entièrement développé sur la version actuelle,
 - Oui, mais développement spécifique nécessaire (Dans ce cas, préciser une estimation en nombre de jours homme ainsi que le prix au niveau du questionnaire financier en citant la référence de la question)
 - Non
- Sur les autres questionnaires, le choix de réponses est Oui/non.
- Les réponses à choix multiple ne permettent pas d'apprécier la couverture fonctionnelle et technique de la solution, de ce fait les soumissionnaires sont invités à bien commenter leurs réponses dans la colonne prévue à cet effet

Projet d'Acquisition et de Mise en place d'un Progiciel D'assurance

Termes de références

- **I-Présentation de l'éditeur**
- **II-Présentation de la solution**
- **III-Questionnaire fonctionnel (environ 1800 points)**
- **IV- Questionnaire commercial**
- **V - Questionnaire Financier**
- **VI - ANNEXES**

Projet d'Acquisition et de Mise en place d'un Progiciel D'assurance

• II-Présentation de la solution

1. Données Générales
2. Architecture technique
3. Travaux Batch
4. Tests de performance
5. Maintenance / Evolution
6. Sécurité/Backup et secours

Projet d'Acquisition et de Mise en place d'un Progiciel D'assurance

III-Questionnaire fonctionnel (environ 1800 points)

Par Branche D'assurances

- 1. Souscription**
- 2. Gestion des sinistres**
- 3. Particularité de la Branche (Gestion des contrats maladie, Gestion des adhérents et des ayants droit, Gestion des sinistres et prestations, Reporting et statistiques maladie, Provisions Mathématiques.....)**
- 4. Gestion des contrats**
- 5. Gestion des sinistres**
- 6. Référentiel des produits et des garanties**
- 7. Référentiel des tarifications**
- 8. Référentiel des personnes**
- 9. Autres référentiels (Les Codifications et Numérotations)**

Projet d'Acquisition et de Mise en place d'un Progiciel D'assurance

III-Questionnaire fonctionnel

10. Autres référentiels (Les Codifications et Numérotations)
11. Réassurance
12. Coassurance
13. Comptabilité
14. Cotisation, Encaissement, Décaissement et Recouvrement
15. Commissionnement
16. Bordereaux, reporting et décisionnel
17. Intranet / Extranet / Internet
18. Workflow
19. Productivité
20. Gestion électronique des documents (GED)
21. Actions commerciales
22. Sécurité
23. Autres exigences non fonctionnelles

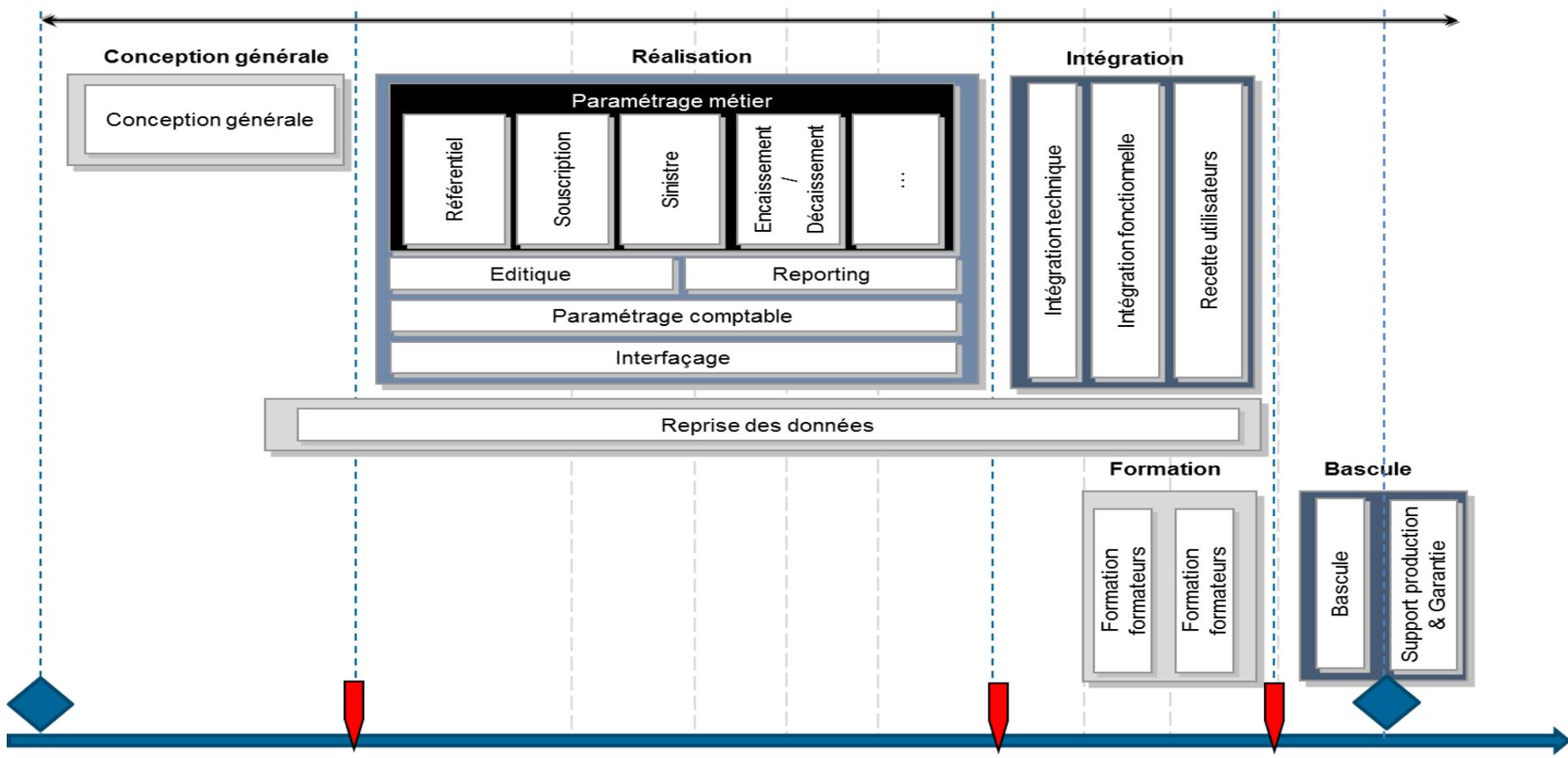
Projet d'Acquisition et de Mise en place d'un Progiciel D'assurance

V - Questionnaire Financier

1. Garanties
2. Maintenance
3. Démarche Projet
4. Formation
5. Documentation
6. Macro Planning
7. Charges d'intégration
8. Développements
9. Liste des intervenants

Projet d'Acquisition et de Mise en place d'un Progiciel D'assurance

V - Questionnaire Financier : Macro Planning



FIN
EIM

Merci de votre attention