

# **L'UTILISATION DE STANDARDS DE DONNEES DANS LE SECTEUR DE L'ASSURANCE BELGE**

## **INTRODUCTION**

---

### **Contenu**

1. Origine .....	2
2. Approche .....	2
3. Domaine .....	2
4. Points de départ.....	3
4.1. Convention sectorielle .....	3
4.2. De Service Level Agreement vers Convention.....	3
4.3. Selon le modèle « consensus » .....	3
4.4. Basées sur des expériences.....	3
4.5. Choix entre différentes solutions .....	4
4.6. Equilibre du contenu d'un SLA .....	4
4.7. Evolution ouverte .....	4
5. Validation des conventions.....	4
5.1. Phase 1 : L'accord de principe .....	4
5.2. Phase 2 : L'acceptation formelle.....	4
6. Impact.....	5
6.1. Sur le Groupe de Normalisation .....	5
6.1.1. Charge de travail.....	5
6.1.2. Organisation .....	5
6.2. Sur le Centre TELEBIB2 .....	5
6.2.1. Charge de travail.....	5
6.2.2. Développements pour le bon fonctionnement de la convention .....	5
6.3. Sur les utilisateurs .....	6
7. Définitions générales .....	6
7.1. Commission mixte de suivi (CMS) .....	6
7.2. Groupe de Normalisation (GN).....	6
7.3. TELEBIB2 .....	6
7.4. Consensus .....	6
8. Conclusion.....	6

# **L'UTILISATION DE STANDARDS DE DONNEES DANS LE SECTEUR DE L'ASSURANCE BELGE**

## **INTRODUCTION**

---

### **1. ORIGINE**

Au mois de mars 2003, les Directeurs Informatiques des entreprises d'assurances utilisatrices de l'architecture AS2 ont demandé explicitement la création d'un "SLA pour l'échange de messages".

En avril 2003, la Commission Mixte de Suivi a présenté une structure d'organisation qui devait garantir le caractère sectoriel des standards existants.

Sur base de ces deux événements, le Groupe de Normalisation a créé un groupe de projet dont la mission est d'élaborer des conventions sectorielles.

### **2. APPROCHE**

Le groupe de projet a défini le projet sur base d'une analyse préliminaire. Ce qui a mené à une division du domaine d'application en trois parties, à savoir :

1. La maintenance du TELEBIB2, plus précisément les étapes à franchir entre le moment où une donnée ou une valeur est demandée et le moment où la donnée est reprise et publiée dans TELEBIB2 ou refusée.
2. La création et la maintenance des échanges, plus précisément le processus qui s'écoule entre le moment où une demande pour un nouvel échange ou pour un changement d'un échange est faite et le moment où le résultat est publié ou la demande refusée.
3. La généralisation et la synchronisation de la mise en oeuvre des échanges, plus précisément le processus qui s'écoule entre le moment où un nouvel échange ou un changement d'un échange est validé et sa mise en production.

Ces trois parties ont été étudiées séparément et donc trois documents différents ont été élaborés.

### **3. DOMAINE**

L'objet de ces conventions se limite aux échanges électroniques entre les applications entreprises d'assurances et les logiciels courtiers.

Par logiciel de courtier on entend les programmes de gestion d'un bureau de courtage développés par un fournisseur de logiciel courtier ou par le bureau de courtage lui-même.

Le domaine de ces conventions se limite au contenu des standards de données, et donc pas à son transport. Ce dernier est un élément d'architecture et peut être l'objet d'une autre convention.

# **L'UTILISATION DE STANDARDS DE DONNEES DANS LE SECTEUR DE L'ASSURANCE BELGE**

## **INTRODUCTION**

---

### **4. POINTS DE DEPART**

#### **4.1. Convention sectorielle**

- La convention doit protéger les intérêts de toutes les parties du secteur qui sont associées à l'utilisation et l'implémentation de standards. En clair, des communautés ne peuvent pas conclure des conventions qui peuvent limiter ou changer l'objet des conventions sectorielles. Néanmoins, cela n'exclut pas la création de conventions par ces communautés hors du domaine d'application des conventions sectorielles.
- Les membres des groupes de projet doivent délivrer un produit qualitatif pour le secteur et non pas un produit qui protège leurs propres intérêts.

#### **4.2. De Service Level Agreement vers Convention**

La part du service dans l'objet de ces trois conventions est différente :

- Dans le SLA1 le service est l'objet du SLA.
- Dans le SLA2 la part du service diminue et la part de l'engagement entre les différentes parties augmente.
- Dans le SLA3 le service est réduit au minimum et l'accent est mis sur les engagements entre les parties.

Il en découle que la forme évolue d'un SLA vers une convention.

#### **4.3. Selon le modèle « consensus »**

L'obtention du consensus, qui nécessite l'élimination des objections importantes, est un principe fondamental des procédures et une condition nécessaire pour la préparation de normes (internationales) qui soient acceptées et largement utilisées. [ISO Directives, Part 1]

#### **4.4. Basées sur des expériences**

Pendant toute la durée du processus, le groupe de projet a tenu compte des expériences qui pourraient influencer le contenu des conventions. Cette expérience provenait du secteur lui-même et des expériences spécifiques faites dans le cadre d'autres projets de standardisation.

Au premier groupe appartiennent entre autres :

- La problématique de l'introduction du code pays ISO.
- Conversion "Big-bang" entre 2 versions de messages.

Au deuxième groupe :

- Découpage en phases d'un processus de standardisation.

# **L'UTILISATION DE STANDARDS DE DONNEES DANS LE SECTEUR DE L'ASSURANCE BELGE**

## **INTRODUCTION**

---

### **4.5. Choix entre différentes solutions**

Dans de nombreux cas le groupe de projet SLA a dû choisir entre différentes solutions pour un problème posé.

En voici quelques exemples :

- Définition du release : périodique ou sur base de la liste des messages à implémenter.
- Validation bilatérale ou centrale du contenu d'un message.

Ces choix ont été faits après une évaluation approfondie des avantages et désavantages.

### **4.6. Equilibre du contenu d'un SLA**

Le groupe de projet a toujours essayé de trouver un équilibre sain entre les extrêmes.

Au niveau du document, il était possible de développer soit un document sommaire soit un document détaillé et donc volumineux.

Pour le contenu, l'alternative était d'établir un document permettant une certaine flexibilité ou un document figé avec toutes les règles des processus couverts.

Pour le timing, on pouvait établir un document exhaustif (une longue durée) soit arriver avec un document pour la fin 2003.  
Pour le projet la deuxième option fut choisie.

Cette décision implique que pour une série de points pour lesquels le SLA ne donnait pas d'exclusion, le Groupe de Normalisation a dû trancher en consensus.

### **4.7. Evolution ouverte**

C'est la première version de SLA. La pratique doit démontrer si c'est nécessaire de faire évoluer ces documents.

## **5. VALIDATION DES CONVENTIONS**

### **5.1. Phase 1 : L'accord de principe**

- Accord sur le contenu et sur les points de départ.
- Présentation et acceptation par les différentes instances :
  - Groupe de Normalisation
  - Directeurs Informatiques des entreprises d'assurances
  - Commission de Productivité d'Assuralia
  - Commission Mixte de Suivi

### **5.2. Phase 2 : L'acceptation formelle**

Après avoir obtenu l'accord de principe des différentes instances, la phase de l'acceptation formelle démarre.

# **L'UTILISATION DE STANDARDS DE DONNEES DANS LE SECTEUR DE L'ASSURANCE BELGE**

## **INTRODUCTION**

---

Celle-ci comprend :

- La rédaction du document définitif qui sera soumis à la signature.
  - La validation juridique.
  - La signature.
  - La définition du schéma d'implémentation :
    - Le planning de migration de l'environnement existant vers le nouvel environnement défini par ces conventions.
    - Définition par la Commission Mixte de Suivi de la mission du Groupe de Normalisation et de ses groupes de projets.
    - Définition des priorités du Groupe de Normalisation.
    - Définition des paramètres du SLA3 par le Groupe de Normalisation.
- La liste des points ci-dessus n'est pas limitative et les actions ne doivent pas se passer dans cet ordre.

Cette phase est organisée par la Commission Mixte de Suivi.

## **6. IMPACT**

### **6.1. Sur le Groupe de Normalisation**

#### **6.1.1 Charge de travail**

L'implémentation des SLA1, 2 et 3 entraîne de nouvelles activités pour le Groupe de Normalisation et ses groupes de projets. Certaines tâches seront de préférence exécutées par des groupes de projets vu la spécialisation ou car certains membres du Groupe de Normalisation ne seront pas concernés par le sujet. La charge de travail sera répartie au maximum entre les différentes parties, ce qui ne modifiera en rien la charge totale de travail.

#### **6.1.2 Organisation**

Le Groupe de Normalisation appartient à une structure à trois niveaux où il rapporte à la Commission Mixte de Suivi et gère les groupes de projets qu'il a créé.

### **6.2. Sur le Centre TELEBIB2**

#### **6.2.1 Charge de travail**

Seule la charge de travail décrite dans le SLA1 appartenait déjà au domaine d'action du Centre TELEBIB2. La gestion et les publications des MCI et Releases sont de nouveaux domaines pour lesquels le Centre TELEBIB2 offre ses services.

#### **6.2.2 Développements pour le bon fonctionnement de la convention**

Pour la gestion et les publications des SLA les points suivants seront nécessaires :

- La création de nouveaux documents de base ou templates pour la demande d'un nouveau MCI ou pour le changement d'un MCI existant.
- La création d'une structure de données pour l'enregistrement des différentes versions des MCI.
- Un outil pour la publication de toutes les phases d'un MCI.
- La création d'une structure de données pour l'enregistrement des différents releases.
- Un outil pour la publication de toute information relative aux releases.

# **L'UTILISATION DE STANDARDS DE DONNEES DANS LE SECTEUR DE L'ASSURANCE BELGE**

## **INTRODUCTION**

---

### **6.3. Sur les utilisateurs**

Chaque utilisateur définit pour lui-même l'impact de ces conventions.

## **7. DEFINITIONS GENERALES**

### **7.1. Commission Mixte de Suivi (CMS)**

L'organe qui gère le protocole d'accord entre l'Union professionnelle des entreprises d'assurances (Assuralia) et les Fédérations de courtiers en assurance.

Il s'agit d'assurer au niveau du secteur, la normalisation des documents, données et procédures utilisées par les entreprises d'assurances et les courtiers dans leurs relations réciproques afin d'améliorer la productivité.

### **7.2. Groupe de Normalisation (GN)**

L'organisme, créé par la Commission Mixte de Suivi, afin de gérer la normalisation dans le secteur.

### **7.3. TELEBIB2**

Le standard pour l'échange de données par voie électronique entre partenaires du secteur de l'assurance en Belgique.

### **7.4. Consensus**

Accord général caractérisé par l'absence d'opposition ferme à l'encontre de l'essentiel du sujet émanant d'une partie importante des intérêts en jeu et par un processus de recherche de prise en considération des vues de toutes les parties concernées et de rapprochement des positions divergentes éventuelles.

Le consensus n'implique pas nécessairement l'unanimité. [ISO Directives, Part 1]

## **8. CONCLUSION**

Comme décrit ci-dessus, les SLA ne constituent que le cadre dans lequel le secteur peut fonctionner. La mise en place de ressources et l'engagement du secteur d'améliorer par la standardisation la communication entre les parties sont beaucoup plus importants pour le succès du projet.