

(Texte datant de +- 2/08/2019)

Une fonction à la loupe : Michel Bormans, le Coordinateur Telebib

Michel, parmi les collaborateurs d'Assuralia, il est fort probable qu'on peut compter sur les doigts d'une seule main le nombre de personnes qui savent ce qu'est le Telebib. Pourrais-tu commencer par nous donner une définition du Telebib ?

Je fais toujours l'analogie avec un dictionnaire comme le Petit Larousse. Le Telebib, c'est le dictionnaire informatique de l'assurance. Ce sont les « mots » et leurs « définitions ». Le Telebib, veille à ce que les mots utilisés pour le transfert informatique de données aient bien la même définition pour tous les utilisateurs. Et en prévoyant une définition, le Telebib fait en sorte que le contenu soit identique. Il prévoit des « normes ». C'est pour cela qu'on parle aussi de « normalisation ».

Peux-tu donner un exemple concret ?

Quand on parle d'une quittance en assurance, il peut y avoir deux acceptions. Dans un contexte de production, c'est en quelque sorte la facture qu'on envoie au client pour qu'il paie sa prime. Dans un contexte de sinistre, c'est le document qu'on envoie au client et qui annonce le montant qui va lui être versé s'il signe. Le Telebib va précisément définir ce qui doit être compris dans le mot quittance dans chacun des deux contextes. Il va définir tous les éléments qui doivent être repris comme par exemple un numéro de référence, l'entreprise émettrice, le destinataire, la période de couverture, l'objet couvert, la garantie prévue, ... Il va prévoir la structure des champs informatiques à compléter.

Pourquoi est-ce si important ?

N'oublions pas que dans un monde où doivent collaborer des entreprises d'assurances et des intermédiaires indépendants, il est important que tout le monde puisse se comprendre et parler la même langue « informatique ». La plus-value de la communication informatique est la possibilité que les informations contenues dans la communication puissent être intégrées dans les systèmes des différents correspondants sans qu'un nouvel encodage soit nécessaire. Ce n'est possible que si les différents correspondants utilisent les mêmes mots et que ces mots soient définis de la même façon. Des courtiers qui travaillent avec plusieurs entreprises deviendraient fous s'ils devaient avoir un système de gestion informatique par entreprise.

Seul le monde des courtiers est concerné ?

On pourrait le penser de prime abord. Mais dans un contexte de gestion de sinistre en automobile par exemple, deux assureurs peuvent être impliqués. L'un peut travailler avec le courtage, mais il est tout à fait possible évidemment que l'autre travaille en direct ou via des agents. Dans ce cas, parler la même langue, je répète, utiliser les mots et les mêmes définitions, est important pour les deux assureurs concernés. Si on devait prévoir une interface par interlocuteur, ce serait beaucoup plus compliqué. Ici, on met le Telebib au centre afin que tout le monde parle le même langage.

Et pourquoi ce nom de Telebib ?

C'est historique, cela date de la fin des années septante où on parlait de « Télécommunications et bibliothèques de données ». Il en est resté l'abréviation Telebib. Au départ, c'était une énorme avancée technologique.

Cela l'est-il toujours aujourd'hui ?

La difficulté réside dans l'évolution de la technologie. Il y a un dicton qui dit : « une avance technologique devient, dès qu'elle est implémentée, un frein technologique ». C'est ce à quoi nous sommes confrontés aujourd'hui. N'oublions pas non plus que de nombreuses entreprises d'assurances sont le fruit de fusions et acquisitions avec des systèmes informatiques différents à intégrer. Un des autres défis est la plus grande hétérogénéité des tarifs d'assurance. Aujourd'hui les entreprises d'assurances utilisent des structures tarifaires différentes, ce qui était moins le cas précédemment.

Que peut alors faire le Telebib ?

Il devient effectivement plus difficile de standardiser des processus. Mais le Telebib peut permettre à chacun de développer ses propres processus tout en utilisant un langage que tout le monde comprend. Pour la survie du Telebib, c'est essentiel de le permettre.

L'Europe joue-t-elle un rôle dans ce domaine ?

Pour le moment, le Centre européen de normalisation édite des règles, elles ne sont pas obligatoires, mais il faut rester vigilant. Dans le monde bancaire, on a pu voir que la norme pour les paiements, le fameux SEPA, elle, est devenue obligatoire.

Quand on parle de normes, on pense souvent ISO. Est-ce que cela à quelque chose à voir avec le Telebib ?

Ce n'est pas tout à fait la même chose. Les normes promues par le Telebib sont basées sur des recommandations des Nations Unies (UNEFACT) et sont publiques. Tout le monde y a accès. Les normes ISO sont quelque chose de privé : il faut payer pour y avoir accès et être reconnu comme respectant telle ou telle norme ISO. Mais il est vrai qu'il existe parfois des zones grises. Si je rentre dans le détail, je risque de devenir fort technique...

Et qu'en est-il des Insurtech ?

Il s'agit d'un des challenges pour le Telebib. Souvent, les Insurtech travaillent un peu en marge du secteur et surtout « à côté » de tout ce qui existe. Les entreprises font appel à elles pour éviter la lourdeur induite par les systèmes et les procédures existantes. Ce n'est donc pas facile d'obtenir que ces Insurtech travaillent en tenant compte de la normalisation. C'est un peu la responsabilité de chacun d'avoir le réflexe Telebib. Tant au sein des entreprises d'assurances que des fédérations, il appartient à tous d'y penser. En tout cas, si certains dans la maison se posent des questions sur la nécessité de normaliser quelque chose lorsqu'ils développent un nouveau service ou une nouvelle application, ils ne doivent pas hésiter à venir me voir !

Que voilà une belle conclusion ! Merci Michel pour ces éclaircissements !