

La mutuelle SMACL assure son projet BI avec WebFocus

Fin 2004, la SMACL, assurance mutuelle des collectivités locales, démarre une réflexion financière et organisationnelle. Il en ressort un besoin de définir une stratégie de pilotage d'entreprise pour la gestion des risques, s'appuyant sur une solution de reporting, d'analyse et de prédiction de bout en bout.

« Pour notre entreprise de 400 salariés, nous souhaitons en finir avec les multiples tableaux décisionnels non documentés, contenant des informations non partagées. De plus, pour certains de ces documents, le moindre départ (retraite ou autre) d'un salarié posait un réel problème. D'ailleurs, nous disposons encore d'un PC sous DOS faisant tourner des fonctions Lotus depuis 1974», avoue même Jean Clisson, DSI chez l'assureur. **La dimension humaine tout au long du projet** L'entreprise soumet un projet de maquette sommaire avec un jeu de données types de l'assurance à divers éditeurs (Business Objects, Information Builders, Actuate?), afin de départager leurs solutions. « Cette présélection nous permettait de tester non seulement les outils proposés, mais aussi la motivation des équipes des éditeurs. Car chez nous la communication humaine et l'enthousiasme sont tout aussi importants que la technologie», explique Denis Romain Dubuis, chef de projet chez SMACL. En parallèle, le mutualiste mène des actions de sensibilisation auprès des utilisateurs, en deux réunions. « Pour éviter les dérapages dans le timing, nous avons sélectionné les personnes clés de l'entreprise par les intéressés du projet Spid (Smacl Projet Informatique Décisionnelle). La première réunion a consisté à déterminer quels services et facilités la BI pouvait leur apporter dans leur travail. Pendant la seconde, nous avons collecté les besoins implicites et explicites. Dans ce cas, des bonnes connaissances métier et du rôle du SI par l'informaticien se révèlent indispensable, confirme Denis Romain Dubuis. « Le recours à des consultants externes spécialisés peut aussi apporter un plus. Ils apportent une vision globale salutaire, et savent mettre le doigt où cela fait mal», renchérit Jean Clisson. **Du prototype à l'application finale en six mois** Dans la foulée un premier prototypage est réalisé avec la direction générale qui peut alors prendre conscience du retour sur investissement. L'objectif était de bâtir un modèle simple apportant des gains de productivité, en détectant les anomalies afin de réagir au plus vite. « Finalement, nous avons retenu WebFocus d'Information Builders et signé en mars 2005. Le prototype a donné naissance au projet final livré en septembre 2005. Aujourd'hui, 60 personnes utilisent cette application né du prototype initial», résume Denis Romain Dubuis. Petite originalité très intéressante pour ce secteur, WebFocus a été interfacé avec le logiciel de cartographie ESRI pour l'étude de sinistralité des biens. Les utilisateurs ont été présents tout le long du projet. En septembre 2005, un guide spécifique a été mis à leur disposition, afin d'expliquer non seulement le fonctionnement de l'application, mais aussi pour repréciser les nouvelles règles de gestion, les indicateurs. Un lexique a aussi été élaboré pour s'assurer que chacun comprenne bien la même chose et interprète à l'identique le résultat des indicateurs analytique. « Cette tâche de sémantique essentielle garantit aussi le succès d'un tel projet. De plus, elle favorise la cohésion des équipes, et interéquipes», souligne Jean Clisson. **Une expérience rentable et enrichissante** Le projet livré en six mois est un succès. Et nos deux interlocuteurs en ont tiré de multiples enseignements. « L'implication réelle et active des dirigeants et des cadres est indispensable. Mais il convient aussi de limiter le nombre d'interlocuteurs qui ont vite tendance à se multiplier, surtout dans les projets de BI. Enfin, les équipes de l'intégrateur doivent se montrer impliquées, motivées, et communicantes»,

précise Jean Clisson. « Attention à l'ergonomie ! Il ne suffit plus de montrer quelques tableaux sombres, l'utilisateur attend un graphisme avancé et des possibilités d'interaction. Par ailleurs, il faut se méfier de l'effet 'prestidigitateur' des prototypes de certains éditeurs qui peut facilement vous bluffer. Le mieux est de rester pragmatique et de penser formation des utilisateurs, maintenance et pas uniquement architecture?<i>« , conclut Denis Romain Dubuis. À bon entendeur?