

ASSURANCE & PROTECTION SOCIALE



OPTIMISATION
DE LA
PERFORMANCE
DE LA DSI

TNP¹

ACCÉLÉRATEUR DE PERFORMANCE

LE BENCHMARK ASSURANCE &
PROTECTION SOCIALE DE TNP VOUS
AIDE À VOUS **POSITIONNER** SUR LA
GESTION DES RESSOURCES ET
DES **COÛTS IT** VIS-À-VIS DE VOS
CONCURRENTS, PRÉREQUIS À
LA MISE EN OEUVRE DE **LEVIERS**
D'OPTIMISATION PERTINENTS.

Sommaire

CINQ VOLETS SYNTHÉTISENT LES
ANALYSES QUI COMPOSENT NOTRE
BENCHMARK ÉDITION 2019



#1

DESCRIPTION DU PANEL
DES RÉPONDANTS

P. 4

#2

LES GRANDES ÉVOLUTIONS
OBSERVÉES EN 2019

P. 5

#3

UNE ANALYSE
« ÉTUDES & DÉVELOPPEMENT »

P. 6

#4

UNE ANALYSE
« PRODUCTION & INFRASTRUCTURES »

P. 9

#5

POUR RÉSUMER

P. 12



#1

RETOUR SUR LE PANEL DES RÉPONDANTS

Le panel est constitué de
14 porteurs de risques/délégataires
couvrant environ
2 Mds € de coûts SI
& **72 Mds € de primes** dont :

35 Mds € de primes en épargne

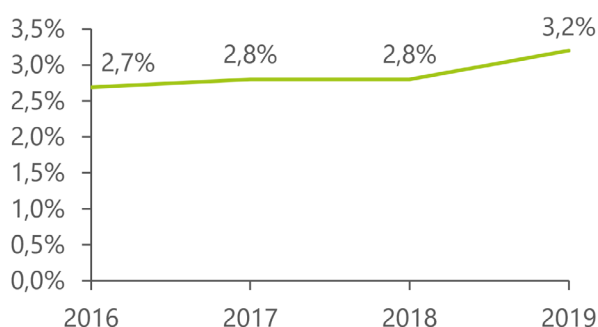
25 Mds € de primes en assurance santé & prévoyance sur des
contrats d'assurance individuelle & collective

12 Mds € de primes en assurance IARD



#2 LES GRANDES ÉVOLUTIONS OBSERVÉES EN 2019

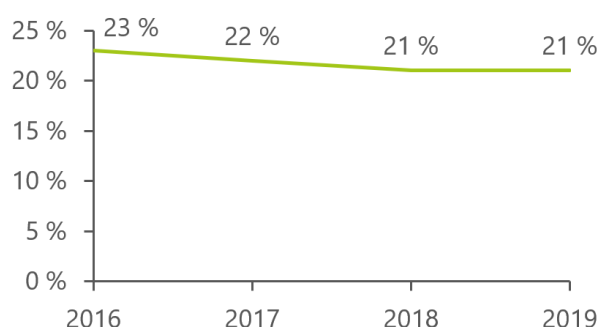
AUGMENTATION DU RATIO COÛTS SI/PRIMES



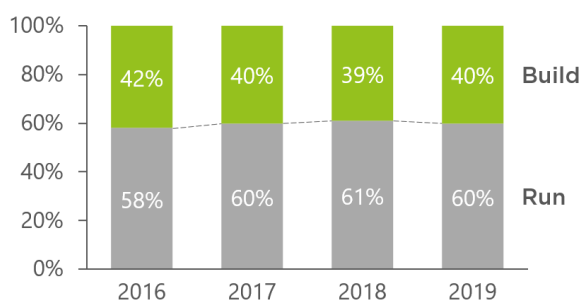
Un ratio **coûts du SI/primés** de **3,2%** en 2019, en constante **augmentation** depuis 2016

STABILISATION DE L'INVESTISSEMENT SUR LA DIGITALISATION DU MÉTIER

La part **d'investissement** dans la **digitalisation du métier** est **stable** depuis 2018 à **21% du budget** des projets métiers



STABILISATION DU RATIO BUILD/RUN

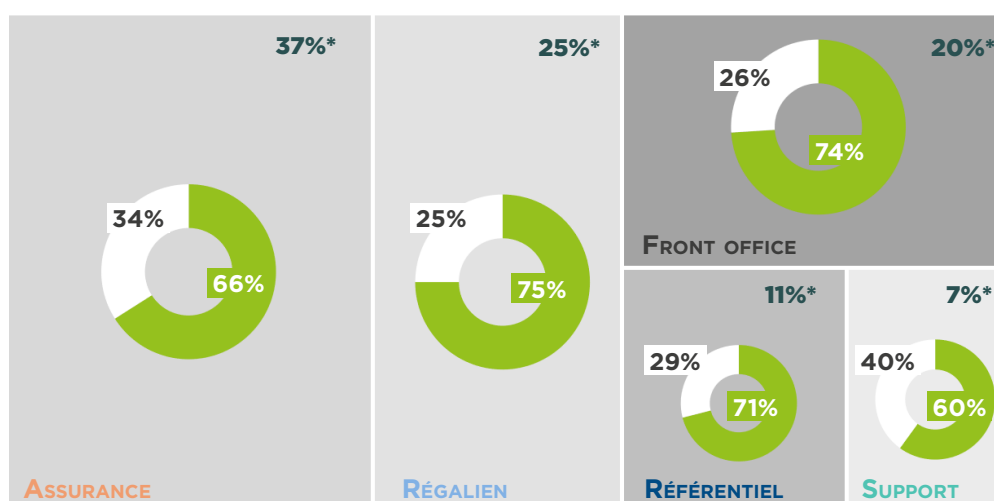


La part de **run** sur le **budget de la DSI** est **stable** depuis les 3 dernières années **autour de 60 points**



#3 ANALYSE « ÉTUDES & DÉVELOPPEMENT »

ANALYSE FONCTIONNELLE SUIVANT LE PLAN D'OCCUPATION DES SOLS



LÉGENDE

■ Build □ Run

100%* Part de la zone dans les coûts « études & développement »

ASSURANCE : cœur historique de l'entreprise (gestion des contrats d'assurance...)

RÉGALIE : gestion des activités transverses (finance/RH/achats...)

FRONT OFFICE : ensemble des services commerciaux qu'une entreprise est capable de délivrer

RÉFÉRENTIEL : pilotage des données de références (catalogue d'offres/produits, nomenclature métier)

SUPPORT : gestion du support (habilitations, GED...) et des outils collaboratifs

LES GRANDS PROJETS LANCÉS EN 2019

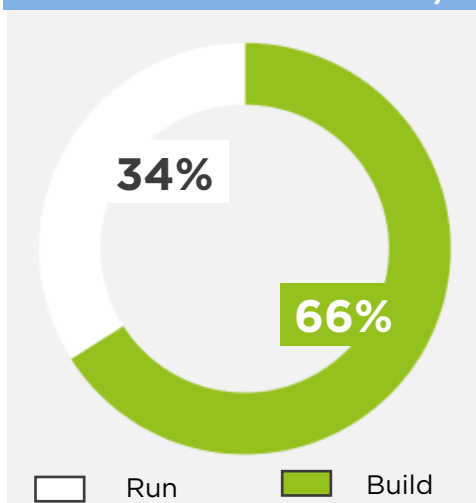
- > Impact de la charge des **projets réglementaires** sur le **poids relatif** de la **zone assurance** dans le budget
- > Remplacement des solutions « on-premise » par du **SaaS** sur les **activités régaliennes**
- > Investissement sur la zone **front office** pour encourager le **selfcare** des clients finaux

#3

ANALYSE « ÉTUDES & DÉVELOPPEMENT »

ANALYSE DE LA PERFORMANCE

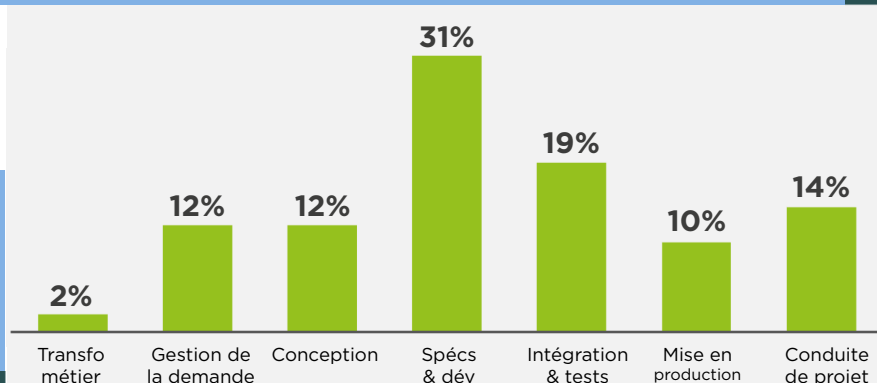
RÉPARTITION BUILD/RUN SUR LES ÉTUDES



En dépit de **l'accroissement du patrimoine applicatif** (nouvelles applications sans décommissionnement), **la part de run sur le budget études & développement reste constante** par rapport à **l'édition 2018**, soulignant une bonne **maîtrise des coûts de run** par les acteurs de l'assurance

FOCUS SUR LES PROJETS EN CYCLE EN V

Une part de **spécifications et développement** du secteur assurance à **31%**, **en dessous des bonnes pratiques** (ratio cible ~40%)



Des équipes **MOA** en moyenne **plus présentes** sur le **cycle projet** que dans les autres secteurs benchmarkés : **26% contre 21%**, notamment du fait **d'organisations MOA/MOE en millefeuille**

#3

ANALYSE « ÉTUDES & DÉVELOPPEMENT »

FOCUS SUR LES PROJETS AGILES

Les projets **agiles** représentent **5% à 7% du portefeuille de projets**.
L'analyse de la performance des projets agiles tourne autour des trois axes suivants :

- > La **vélocité**
- > Le **respect des engagements**
- > La **qualité du delivery**

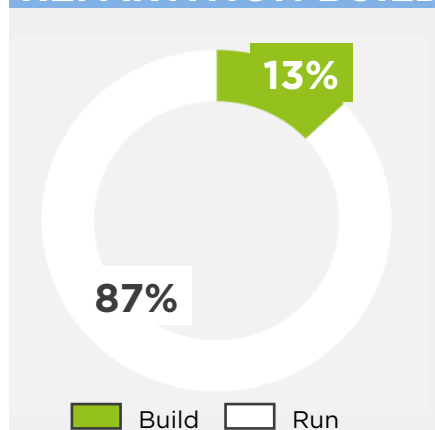
| DESCRIPTION | BENCHMARK | NOS CONVICTIONS |
|--|--|--|
| LA VÉLOCITÉ Pourcentage d'écart de vélocité (JH) entre 2 sprints consécutifs | 33 % D'ÉCART MOYEN DE VÉLOCITÉ entre 2 sprints | > La vélocité est un indicateur de la santé d'un projet agile > Moins de 10% d'écart entre deux sprints consécutifs pour une équipe expérimentée |
| LE RESPECT DES ENGAGEMENTS Pourcentage de respect du périmètre livré | 89 % DE PÉRIMÈTRE LIVRÉ par rapport au périmètre prévu | > L' expérience du PO est corrélée au respect des engagements > Une équipe expérimentée respecte environ 90% du périmètre prévu |
| LA QUALITÉ DU DELIVERY Nombre d'anomalies pour 100 JH de RTU | 32 ANOMALIES en moyenne pour 100 JH de RTU | > L' automatisation des tests est corrélée à une diminution du nombre d'anomalies > 53% des tests sont en moyenne automatisés (seuil d'efficacité : 80% de tests automatisés) |



#4 ANALYSE « PRODUCTION & INFRASTRUCTURES »

ANALYSE DE LA PERFORMANCE

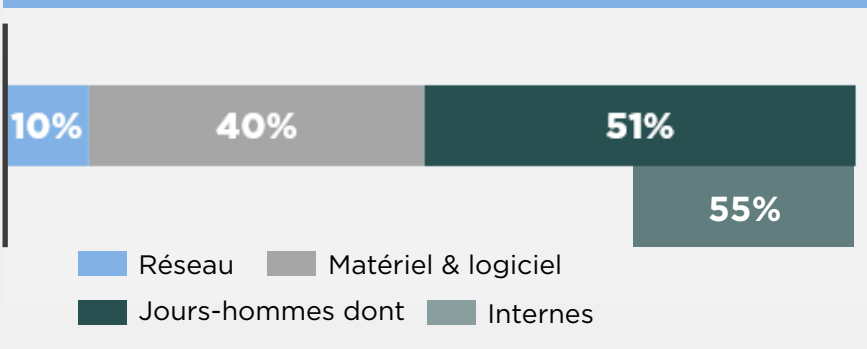
RÉPARTITION BUILD/RUN SUR LA PRODUCTION



Sur l'année 2019 et dans la continuité de 2018, **peu de transformations technologiques à grande échelle** (portées par le BUILD) ont été menées sur le domaine **production & infrastructures**

RÉPARTITION DES COÛTS PAR RESSOURCE

55% des jours-hommes sont des **internes**, soit **+3 points** par rapport à 2018. Cette tendance à **l'internalisation des ressources** montre la volonté des assurances et protections sociales de conserver **la maîtrise de leurs activités et technologies stratégiques**

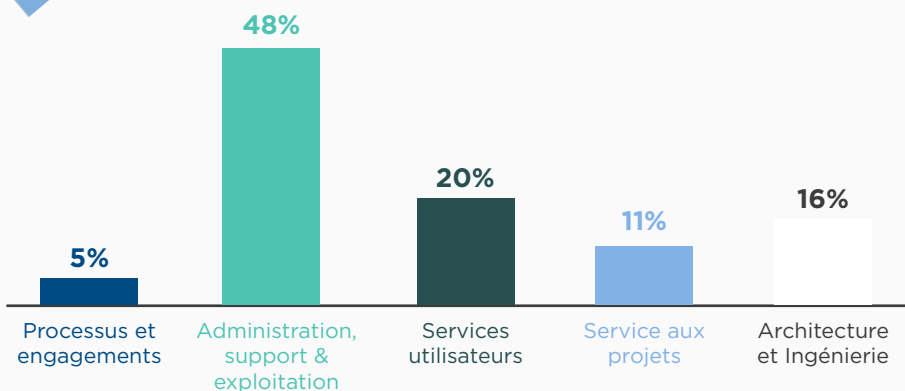


#4

ANALYSE « PRODUCTION & INFRASTRUCTURES »

ANALYSE DE LA PERFORMANCE (2)

RÉPARTITION DES COÛTS PAR ACTIVITÉ



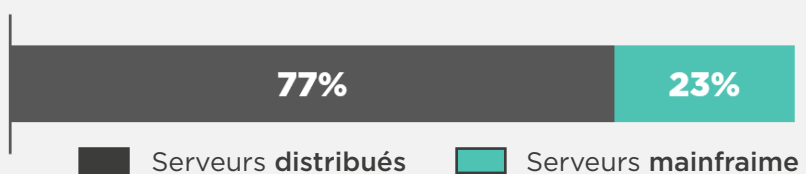
Nous observons une **augmentation constante** de la part de **l'administration, du support et de l'exploitation** ces deux dernières années. Deux pistes d'optimisation de ces activités sont possibles :

- > La **migration des infrastructures** dans le Cloud,
- > La **modernisation** de ces infrastructures.

Sur l'année 2019 et dans la continuité de 2018, le **mainframe** représente **plus de 23%** des coûts de serveurs des DSI dans l'assurance. Pourtant, **son coût d'exploitation est supérieur** à celui des autres technologies.

En effet, une sortie du mainframe n'est pas chose simple compte tenu de **la taille des applicatifs existants** et de la nécessité d'une analyse du **coût de la migration, du coût d'exploitation** cible et des **risques**.

ANALYSE DE LA RÉPARTITION DES SERVEURS



#4

ANALYSE « PRODUCTION & INFRASTRUCTURES »

ANALYSE DU TICKETING APPLICATIF

MESURES TERRAIN

> DÉLAIS DE TRAITEMENT

Les délais de traitement sont **hétérogènes**, avec une **médiane à 7 jours**



> CHARGE DE TRAVAIL

Une charge de travail moyenne de 1,85 JH **pour la résolution d'un incident applicatif**, témoignant de la **maîtrise globale** dans la résolution des tickets

1,85 J.H.
en moyenne

> STOCKS DE TICKETS

On observe néanmoins des **stocks de tickets très élevés** pour certains acteurs (entre 1 et 3 mois de flux), conséquence d'un **volume de tickets créés supérieur** au **volume de tickets résolus**

entre 1 et 3 mois
de flux

AXES D'OPTIMISATION ENVISAGEABLES

RÉDUCTION DU VOLUME DE TICKETS ENTRANTS ET EN STOCK

- > Mise en place de **solutions de knowledge management** pour réduire les demandes d'assistances et les « faux » incidents
- > Mise en place d'une **taskforce** pour résorber le stock

RÉDUCTION DES DÉLAIS, DES COÛTS ET DES CHARGES DE TRAITEMENT

- > **Industrialisation** de la gestion des tickets et **fiabilisation** du processus de traitement
- > Pilotage de la gestion applicative à l'aide d'une **solution d'IT Analytics** pour **anticiper et prévenir les incidents de masse**



#5 POUR RÉSUMER...

Grâce à la confiance que nous portent nos clients, notre **benchmark assurance et protection sociale** est **mis à jour au fil de l'eau depuis plus de 6 ans.**

Cette continuité dans le temps permet d'**observer des tendances de fond**, comme :
une augmentation constante du budget projet durant ces 3 dernières années
(+2 à 5 points/an)
pour faire face à des **nouveaux enjeux réglementaires et de digitalisation.**

La fin de l'année 2019 marque **la reprise des initiatives de maîtrise des coûts.**
Les membres du panel ont notamment pris **les initiatives suivantes :**

- **Amélioration de la productivité : 80%** des acteurs
- **Ajustement des dépenses : 77%** des acteurs
- **Réduction des gaspillages Infrastructures et optimisation du SI : 75%** des acteurs
- **Amélioration des modèles opérationnels : 60%** des acteurs
- **Amélioration des achats de prestations : 35%** des acteurs

Nous observons également un **développement progressif** du **Cloud**, de **l'Agile** et du **DevOps**. Ces nouvelles manières de fonctionner devraient permettre d'**améliorer la performance des DSI :**

L'AGILE représente **5% à 7% du portefeuille des projets I.T.** et **tarde à se généraliser** car le passage à l'échelle reste compliqué en dehors des grands programmes SI,

LE DEVOPS se développe principalement autour d'actions focalisées sur : l'intégration continue, le provisionnement d'environnements, avec une maturité assurance inférieure à celle d'autres secteurs,

LE CLOUD (SaaS, PaaS, IaaS) se développe pour **75% des entreprises** autour du **PaaS** et du **IaaS** pour des raisons économiques et de souplesse. Le **SaaS** reste néanmoins plébiscité par les **métiers** et l'**IT** et se développe rapidement autour des **ERP** (SAP, HANA, NetSuite, Dynamics 365...)

MIEUX NOUS CONNAÎTRE

Crée en **2007**, TNP est un cabinet de conseil **français, hybride et indépendant, leader de la performance**. Il accompagne les leaders de l'économie dans leurs **transformations digitales, opérationnelles** et **réglementaires**.

HYBRIDE parce que bilingue
métier-technologies

INDÉPENDANT parce que c'est
le meilleur moyen d'exercer notre
métier librement et de proposer
des solutions vraiment adaptées
aux attentes de nos clients

CHIFFRES CLÉS



510 COLLABORATEURS
(dont **450** en France)



70 M€ CA
(dont **64 M€** CA en France)



15 ASSOCIÉS



8 BUREAUX

Paris, Lyon, Marseille,
Casablanca, Luxembourg,
Genève, Cochin, Mumbai

NOTRE OFFRE CIO ADVISORY



OPTIMISATION DE LA PERFORMANCE

- > **Benchmark** sectoriel des coûts IT
- > **Pilotage performance** économique et opérationnelle (Dashboard)
- > Stratégie de **réductions des coûts IT** | Benefit Tracking
- > Stratégie de **sourcing** | Make or Buy
- > Pilotage du **portefeuille projets**
- > **IT Analytics** | FinOps

TRANSFORMATION TECHNOLOGIQUE

- > **Schéma directeur SI numérique** (Data-centric IT)
- > Pilotage des **migrations Cloud**
- > Déploiement des **usines logicielles DevOps**
- > **Architectures** de services/**APIsation**
- > **Rationalisation** du patrimoine IT (SAM)



TRANSFORMATION DU MODÈLE OPÉRATIONNEL

- > Gouvernance du SI numérique
- > Transformation Agile Benchmark des pratiques agiles
- > Transformation DevOps
- > Transformation Lean IT
- > Automatisation IT (ITSM)
- > Gestion des talents/capitalisation IT

POUR EN SAVOIR +

<https://www.tnpconsultants.com/fr/communautes/cio-advisory>

VOS INTERLOCUTEURS CIO ADVISORY



Gilles BAILLOU

Partner
gilles.baillou@tnpconsultants.com



Rémi FOLESZYNSKI

Manager
remi.foleszynski@tnpconsultants.com



Stéphane HOZÉ

Partner
stephane.hoze@tnpconsultants.com



Guy LETURCQ

Partner & co-fondateur
guy.leturcq@tnpconsultants.com



Guillaume SAVRY

Consultant senior
guillaume.savry@tnpconsultants.com



William TRAN VAN BA

Manager
william.tran-van-ba@tnpconsultants.com



ACCÉLÉRATEUR DE PERFORMANCE

NOUS CONTACTER



www.tnpconsultants.com

TNP, 31 rue du Pont
92200 Neuilly-Sur-Seine

01 47 22 43 34

contact@tnpconsultants.com