

## **Rapport fonctionnel – Vision 360 Client dans une application d'assurance**

### **Partie 1 – Définition et objectifs de la Vision 360**

La Vision 360 Client désigne une vue centralisée, exhaustive et transversale des données liées à un tiers : client, prospect, partenaire, ancien assuré, etc. Cette vision repose sur un référentiel commun qui regroupe les données personnelles, les relations contractuelles, les événements de gestion (sinistres, paiements, réclamations), et les canaux de communication.

Elle permet de piloter la relation client de manière personnalisée et cohérente, quel que soit le canal ou le moment d'interaction. L'objectif est double : offrir une meilleure qualité de service et maîtriser les opérations internes (souscription, gestion, conformité, suivi commercial).

### **Partie 2 – Cas B2C vs B2B**

**B2C (Business to Consumer)** : concerne les personnes physiques souscrivant des contrats individuels (auto, santé, habitation, etc.). La gestion porte sur des informations personnelles : nom, prénom, CIN, date de naissance, profession, adresse, RIB.

**B2B (Business to Business)** : concerne les personnes morales (entreprises, associations, collectivités). Les contrats peuvent couvrir un ensemble de bénéficiaires (employés, bâtiments, flotte). Les données clés incluent raison sociale, forme juridique, ICE, RC, secteur d'activité, nombre d'employés, contacts désignés.

Dans les deux cas, la base doit différencier les structures de données, tout en conservant un noyau commun autour du tiers.

### **Partie 3 – Le statut de prospect**

Un **prospect** est un tiers connu du système mais sans contrat actif. Il peut avoir été créé suite à une demande de devis, une campagne marketing ou une prospection. Dès qu'un contrat est signé, il devient client.

Un client devient ancien client si tous ses contrats sont échus et qu'aucune interaction n'est encore ouverte (réclamation ou sinistre en cours). Il est donc essentiel de gérer dynamiquement les statuts et d'intégrer les règles de transition.

### **Partie 4 – Macro-fonctionnalités du référentiel client (RC-MF)**

#### **RC-MF1 : Connaissance Tiers**

Visualisation et gestion de toutes les données signalétiques du tiers (PP ou PM), y compris contacts, adresses, RIB, liens familiaux ou professionnels.

#### **RC-MF2 : Activités Client**

Affichage de toutes les interactions entre le tiers et la compagnie : opportunités commerciales, contrats, quittances, sinistres, réclamations. Lecture seule depuis les systèmes source.

#### **RC-MF3 : Accès aux systèmes opérants**

Permet de basculer vers les portails métiers pour modifier ou créer des objets métiers (contrat, sinistre, réclamation...).

#### **RC-MF4 : Recherche multi-critères**

Recherche d'un tiers selon tout critère disponible : nom, ICE, ville, email, numéro de police ou de sinistre.

### RC-MF5 : Création / Modification

Création automatique ou manuelle d'un tiers. Gestion de l'unicité, modification des informations, rattachement à d'autres entités.

### RC-MF6 : Association / Dissociation

Fonction de fusion ou séparation de fiches clients pour garantir l'unicité et l'exhaustivité de la Vision 360.

## Partie 5 – Recommandations de modélisation

Une modélisation efficace passe par la structuration du référentiel autour d'une table tiers, accompagnée de tables spécialisées pour les personnes physiques et morales. Il est important de prévoir les liaisons normalisées (contacts, adresses, coordonnées bancaires), les types d'activités, les statuts dynamiques, les liens entre tiers, et la gestion de l'historique.

## Partie 6 – Concepts clés à intégrer dans votre projet

1. **Table tiers** : contient tous les individus ou entités (clients, prospects...). Doit inclure id\_tiers, typologie ("PP"/"PM"), statut, identifiant\_externe, date\_creation.
2. **Tables spécialisées : personne\_physique et personne\_morale**  
Pour les données spécifiques à chaque typologie : nom, prénom, CIN, ou ICE, RC, raison sociale...
3. **Contacts et adresses**  
Tables contact et adresse liées à tiers, avec typologie (email, téléphone, personnel, professionnel...).
4. **Coordonnées bancaires**  
Table rib contenant IBAN, BIC, banque, agence, statut d'activité.
5. **Historique des activités**  
Table activite\_client avec type d'événement (contrat, sinistre, réclamation), date, montant, statut.
6. **Relations entre tiers**  
Table relation\_tiers pour représenter les liens logiques : époux, représentant légal, salarié d'une entreprise, etc.
7. **Statuts dynamiques**  
Déterminés par des règles métier automatisées selon l'existence ou non de contrats actifs, de sinistres ou de réclamations.
8. **Historisation**  
Si nécessaire, ajouter date\_debut\_validite et date\_fin\_validite pour les données évolutives, ou prévoir des tables d'historique.

## Partie 7 – Concepts complémentaires simples (format tableau)

Concept	Application pratique
Identifiant unique tiers	Clé technique dans toute table de rattachement
Typologie PP/PM	Obligatoire pour structurer les vues et formulaires
Fusion de fiches	Pour éviter les doublons ou les vues fragmentées
Création automatique	Par rebond depuis les systèmes de souscription

Règles RG01 à RG29	À intégrer pour encadrer toute opération sur les tiers
Préférences de contact	Permet d'éviter les canaux intrusifs (RGPD)
Traces de modification	Historique ou log d'audit à prévoir si nécessaire

## Règles de gestion RG01 à RG29 :

### Identité et unicité des tiers

- **RG01** : Un tiers (personne physique ou morale) est unique dans le système.
- **RG02** : Les contrôles d'unicité sont déclenchés à la création et à la modification.
- **RG03** : Pour une **personne physique**, l'unicité est vérifiée via le triplet : *Nom + Prénom + Date de naissance* ou par la **CIN**.
- **RG04** : Pour une **personne morale**, l'unicité est vérifiée via le couple *Raison sociale + ICE*.

### Création et typologie

- **RG05** : Un tiers peut être créé à la main dans la Vision 360 (cas prospect) ou automatiquement via d'autres systèmes (ex : souscription).
- **RG06** : Chaque tiers est typé (personne physique ou morale) dès sa création.
- **RG07** : Le statut d'un tiers est défini à la création : Prospect, Client, Ancien Client...

### Gestion des statuts

- **RG08** : Un prospect peut devenir client automatiquement (ex : souscription).
- **RG09** : Un client peut redevenir prospect si toutes les interactions sont clôturées.
- **RG10** : Un adhérent devient client dès lors qu'il souscrit un contrat ou est actif dans un produit.

### Modifications et mise à jour

- **RG11** : Seules certaines données sont modifiables selon le statut du tiers (ex : client actif = données verrouillées partiellement).
- **RG12** : La modification de certains champs sensibles (ex : ICE, CIN) est soumise à validation métier.
- **RG13** : Chaque modification importante doit être tracée.

### Données obligatoires

- **RG14 à RG18** : Listent les données obligatoires selon la typologie :
  - Nom, prénom, date de naissance, CIN pour personne physique.
  - Raison sociale, ICE, RC pour personne morale.
  - Adresse et au moins un moyen de contact valide pour tous.

### Relations entre tiers

- **RG19** : Un tiers peut être lié à un ou plusieurs autres tiers (relation hiérarchique ou fonctionnelle).
- **RG20** : Ces relations sont typées (ex : représentant légal, conjoint, société mère...).
- **RG21** : La suppression d'un lien est contrôlée (ex : interdite si le lien est utilisé par un contrat).

#### **Fusion et dissociation**

- **RG22** : Deux fiches peuvent être fusionnées si elles représentent le même individu ou entité.
- **RG23** : La fusion crée une fiche consolidée avec un historique.
- **RG24** : Une dissociation est possible uniquement si aucune donnée métier n'est impactée.

#### **Interopérabilité et traçabilité**

- **RG25** : Chaque fiche tiers garde la trace de son origine (source\_system + id\_externe).
- **RG26** : La Vision 360 ne peut modifier que les données qu'elle maîtrise (lecture seule pour les champs natifs).
- **RG27** : Les données issues des systèmes externes sont mises à jour automatiquement selon une fréquence définie.

#### **Sécurité et droits**

- **RG28** : Les droits d'accès aux fonctions (modification, fusion, consultation) dépendent du profil utilisateur.
- **RG29** : Certaines fonctions sensibles (dissociation, validation) nécessitent un niveau de responsabilité élevé.

#### **Compte Rendu :**

first time a client meets with someone that works at a courtier d'assurance, he tells him that he might become a future client at this courtier ( now he is a client opportunité ), so he gives some personal infos not necessarily all of them, tells him where he got the recommendation ( ref table ), and his budget per product ( incendie, .. foreign key to products ), after he can decide to become a client or a real client, now at the desk of the courtier agent, he inputs all of his informations or the information of his associates if they are particuliers, especially if they are family so we add another ref table or master table for associations ( these other clients are also dynamic meaning they can become also client opportunité or vrai client or ancien client ), if he is société or personne morale, he must add the infos for his adherents to this product or rather the branch more specifically that the client wants to insure for, we have two branches to focus on which are the santé and the flot of cars, each with specific needed infos for example nombre of police in them both some matricule for the cars, infos for the adherents etc, the courtier agent gives the input for the client to input, or we can contact the client company rh for a csv or excel, always the adherents are kept up to date, for example we have for the flot of cars the valeur nouvelle and valeur venale ( actual price in the market now ), we have also date d'entrée et sortie of each adherent, the same for cars, now if all adherents finish their contracts or they expire, all of them without exception for the same company, the client becomes ancien client that no longer needs the services of the insurance in the company,, also focus on historisation ( audit trail )