



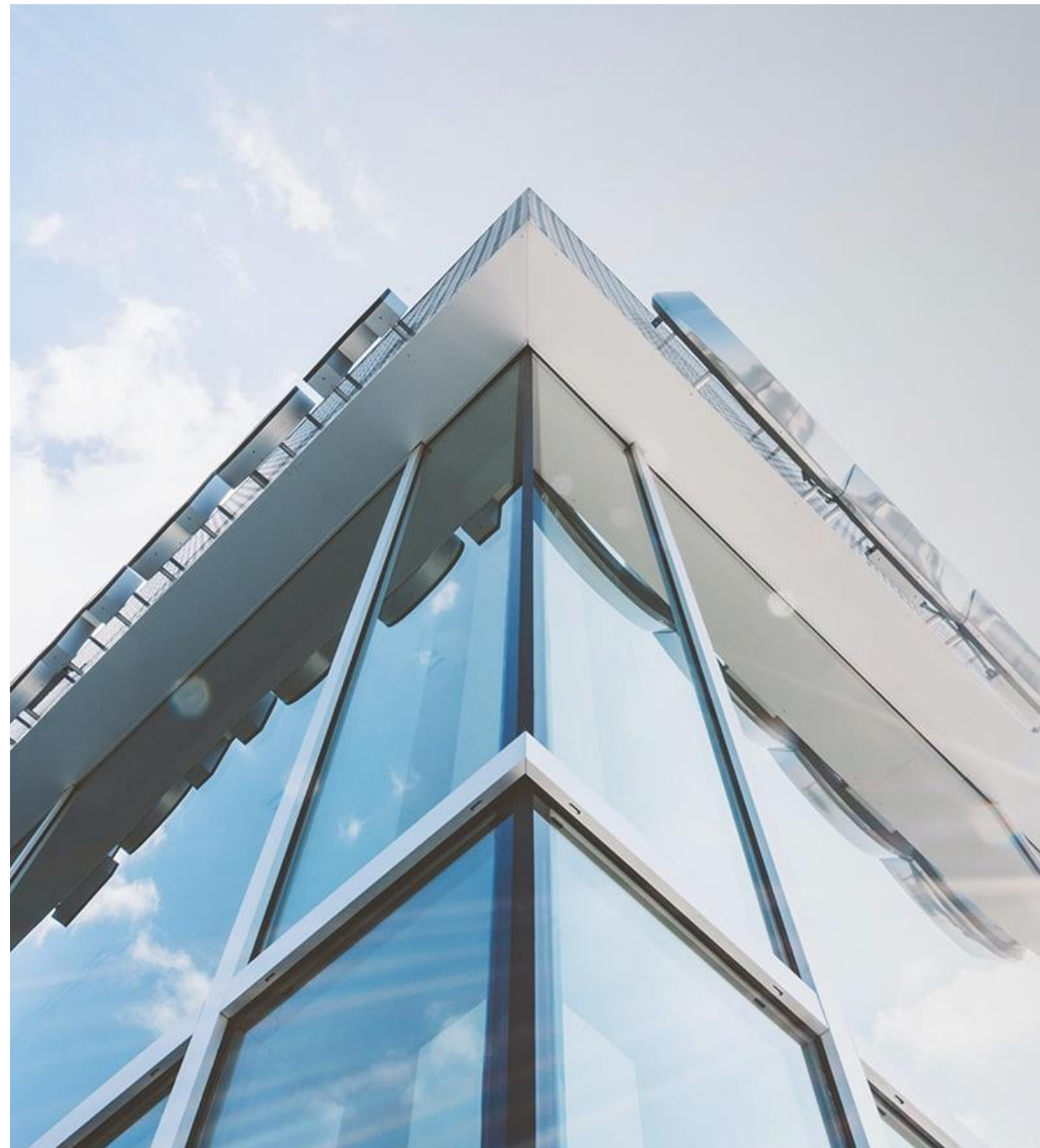
CABINET DE CONSEIL EN TRANSFORMATION
PARIS – NANTES – NIORT

PRÉSENTATION D'AMITA CONSEIL ET DE NOTRE OFFRE DATA

A l'attention de : Nathalie Dillenschneider



29 novembre 2024



ORDRE DU JOUR DE CETTE PRÉSENTATION

- 1. Présentation d'AMITA Conseil**
- 2. Focus sur notre offre Data**
- 3. Présentation de quelques références**

ORDRE DU JOUR DE CETTE PRÉSENTATION

1. **Présentation d'AMITA Conseil**
2. Focus sur notre offre Data
3. Présentation de quelques références

S'ENGAGER À VOS CÔTÉS

Née de la fusion en 2024 d'ACI partners et d'AVJI Conseil, **AMITA Conseil s'engage auprès de ses clients en les accompagnant sur leurs divers projets de transformation sur le long terme.**

Notre société propose différentes solutions sur mesure, alignées au contexte et aux enjeux de nos partenaires. Nous avons développé un écosystème dynamique pour calibrer des offres adaptées.

La profondeur de l'expérience de nos consultants – et notamment des associés, la capitalisation sur nos réalisations, notre veille et nos partenariats nous permettent d'intervenir sur une large palette de problématiques.

LA CONFIANCE DE NOS CLIENTS

UNE LARGE COUVERTURE DE RÉFÉRENCES (EXTRAIT)



Notre projet d'entreprise est fondé sur la diversité des profils, des formations, des expériences en soulignant l'importance du collectif, gage de réussite et de résultat tangible.

Nous voyons notre management comme une approche largement collaborative, entre associés d'une part et avec les collaborateurs d'autre part. Cette dimension, tout comme le partage d'information ou le support aux consultants contribue à faire avancer l'ensemble de la structure.

Enfin, AMITA Conseil s'investit également sur des thématiques d'actualité en développant une veille régulière sur des problématiques métier mais également technologiques et en se positionnant comme un partenaire des écoles et universités.

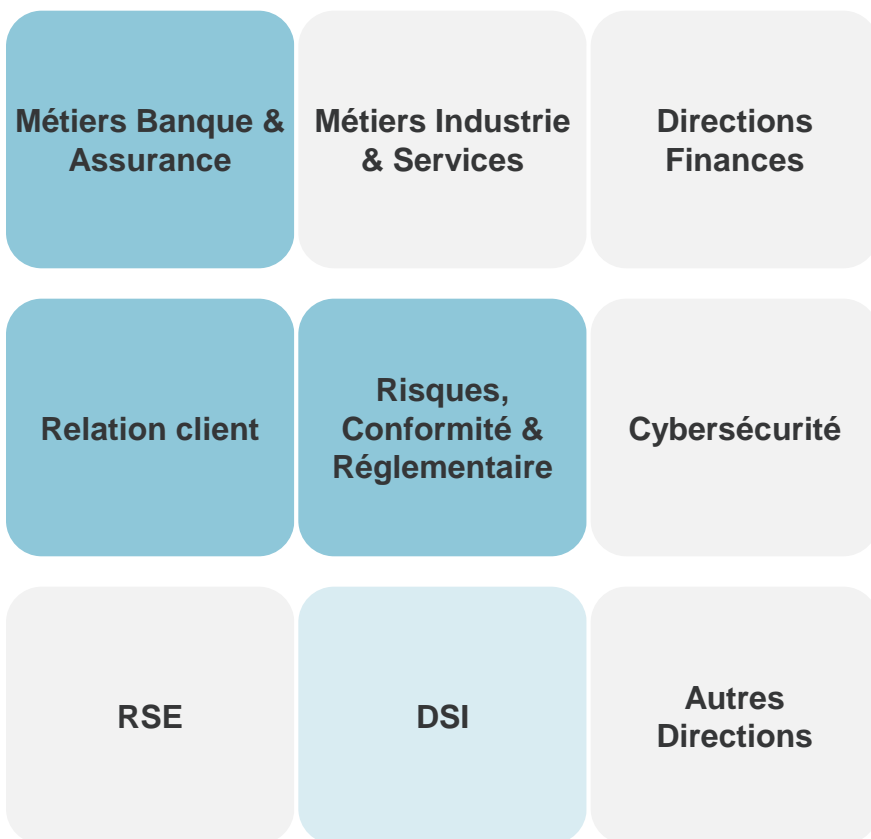
Rendez-vous sur :
<https://www.amitaconseil.com/>

ORDRE DU JOUR DE CETTE PRÉSENTATION

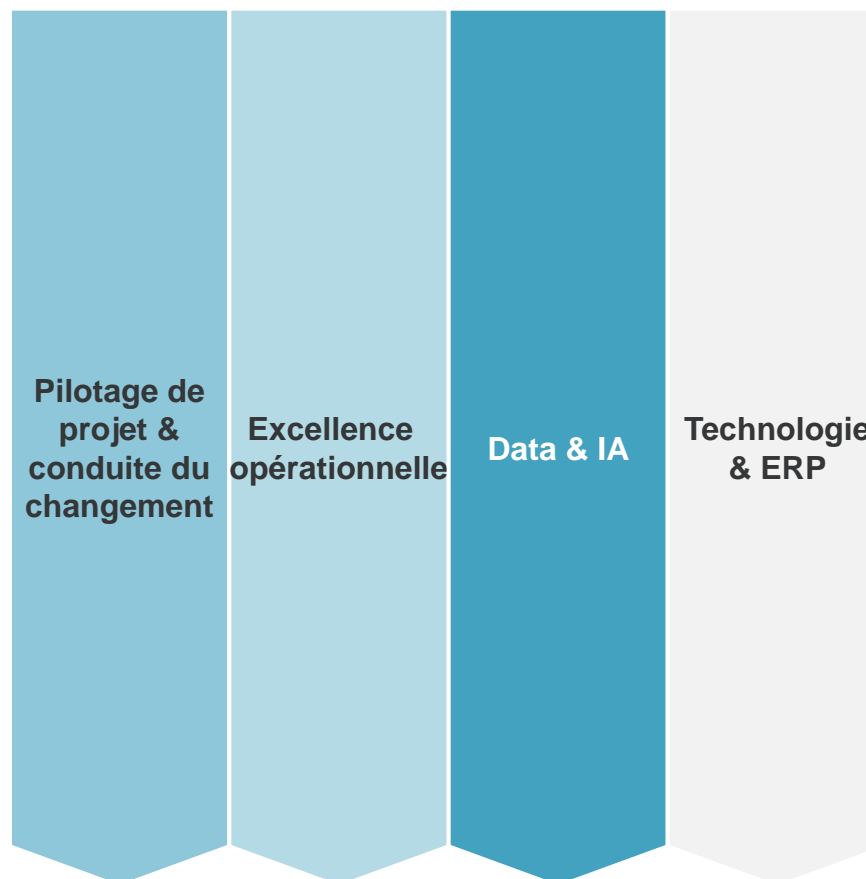
1. Présentation d'AMITA Conseil
2. **Focus sur notre offre Data**
3. Présentation de quelques unes de nos références

UNE VOLONTÉ D'ACCOMPAGNER NOS CLIENTS DANS UNE APPROCHE SUR-MESURE

UNE EXPERTISE SUR LEURS MÉTIERS...



... ET DES SAVOIRS FAIRE TRANSVERSES RECONNUS



- Si aujourd'hui nous proposons de faire le **focus sur notre offre Data** pour Malakoff Humanis...
- ... elle s'articule naturellement avec nos **expertises métiers** et nos **savoirs faire** en matière de pilotage de projet et d'excellence opérationnelle
- **Notre conviction :**
Les données ne sont **sources d'opportunités** que si nous savons comment les **utiliser**, les **gérer** correctement et leur **accorder l'attention** (yc. réglementaire) qu'elles méritent.

3 ENJEUX DE VALORISATION, GOUVERNANCE ET PROTECTION DES DONNÉES

...QUI S'ARTICULENT NÉCESSAIREMENT

Valorisation des données :

Une prise en compte dès le départ des **besoins métiers finaux** (IA, reporting, KPI, analyses,...) grâce à une approche projet de **co-construction**, à nos connaissances métiers / sectorielles et à une **expertise technique** de nos **datascientists** dans la collecte, l'exploitation et la restitution des données

Gouvernance et qualité de la donnée :

Une aide dans le choix et le déploiement du modèle de **gouvernance de la donnée** sur **l'ensemble de la chaîne** de traitement, de sa **qualité**, de son utilisation, *etc.* en impliquant l'ensemble des **acteurs de l'entreprise** (SI, métiers, conformité & juridique...)

Protection des données et Ethique :

Un accompagnement dans la **mise en conformité** des entreprises à la réglementation **RGPD** et plus généralement dans la prise en compte **by design** des enjeux réglementaires et éthique des données

ZOOM SUR QUELQUES ÉLÉMENTS DÉTAILLÉS DE NOTRE APPROCHE

Accompagnement dans l'**identification**, la **priorisation** et le **déploiement de cas d'usages Data**

Intervention sur l'ensemble de la **chaîne de valeur** de la donnée (préparation des données, analyses, *machine learning*, visualisation de données...) avec une **méthodologie projet CRISP-DM** éprouvée

Accompagnement dans le choix et le déploiement d'un **modèle de gouvernance des données** adaptées à l'organisation, aux processus existants, à l'acculturation des équipes

Aide à la mise en place de **RACI** (ex. Data Owner, Data Stewart, Data Custodian)

Intervention **transverse** sur le sujet **RGPD** (ex. analyse d'impact, encadrement des ZCL, formation et acculturation des équipes...)

Analyse des **impacts éthiques** et de **protection des données** tout au long de leur cycle de vie



UNE OFFRE ET UN ACCOMPAGNEMENT CONSTRUITS AUTOUR DE 4 GRANDS PROFILS DE CONSULTANTS

EXPERT MÉTIER / PRODUCT OWNER

Rôles et
responsabilités

- Sachant métier, il traduit les **besoins métiers en concepts produits** et accompagne le métier dans la **définition et le suivi de sa backlog data**. Il s'appuie sur sa maîtrise du métier sur lequel il intervient et sur ses processus liés

CHEF DE PROJET DATA

- Responsable transverse du **projet**, il s'appuie sur sa connaissance des enjeux data (fonctionnels & techniques) ainsi que sur sa maîtrise des méthodes de **cadrage et conduite de projet**, d'animations et de **conduite du changement**

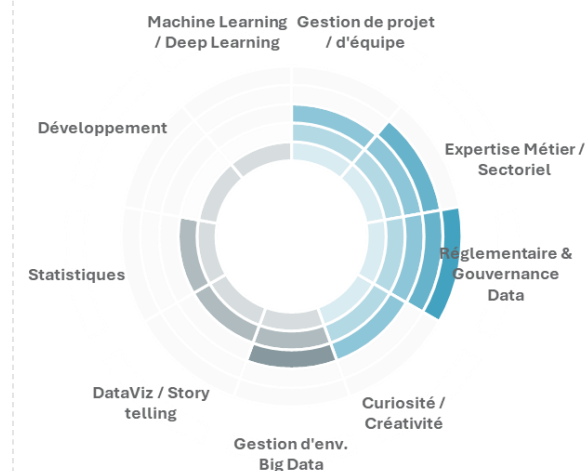
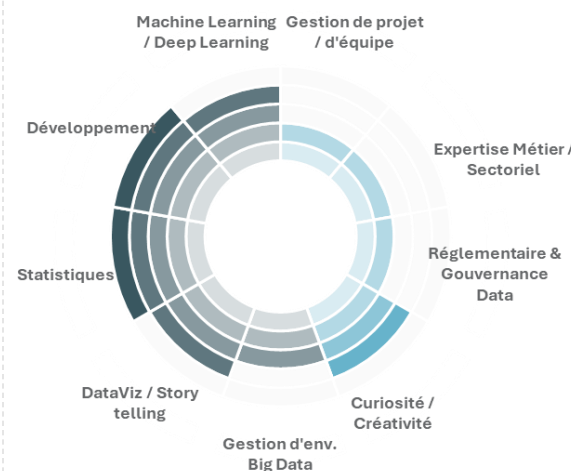
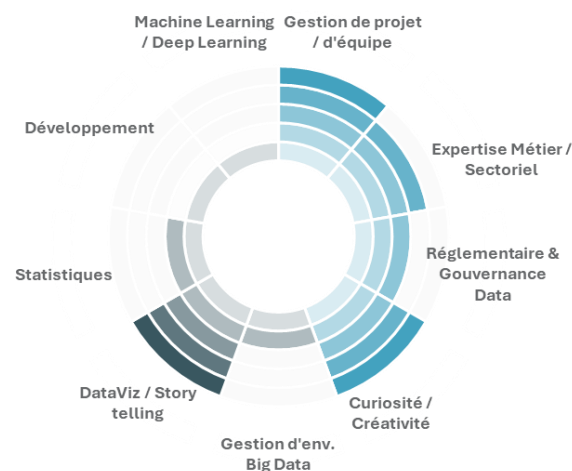
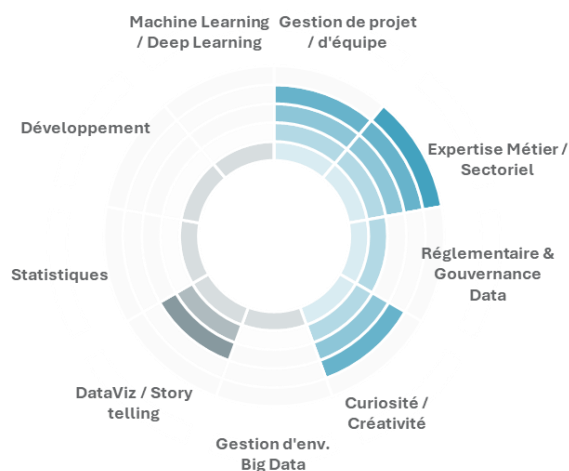
DATA SCIENTIST

- Responsable technique de la **production des livrables data** (collecte et transformation des données, développement des modèles, etc.), il s'appuie sur ses **compétences en data science (méthodes et langages) et sa maîtrise des outils**

DATA REG / DATA GOUV

- Responsable de la **déclinaison opérationnelle des normes** réglementaires externes et internes à l'entreprise et/ou des normes et **bonnes pratiques** en matière de **gouvernance des données**, il s'appuie notamment sur sa connaissance fine des réglementations (RGPD, IA Act, etc.)

Principales compétences



ORDRE DU JOUR DE CETTE PRÉSENTATION

1. Présentation d'AMITA Conseil
2. Focus sur notre offre Data
3. **Présentation de quelques références**

EXEMPLE DE RÉFÉRENCE MISSION (1/3)

MALAKOFF HUMANIS : GÉNÉRATION DE NOTICES D'INFORMATION À PARTIR DE CONDITIONS PARTICULIÈRES

Contexte et objectifs

- Dans le cadre du programme IA GEN, et suite à la mise en place de nouvelle maquette de Notices, la Direction Juridique Malakoff Humanis a souhaité tester la faisabilité d'un outil de génération de NI sur la base de CP afin de sécuriser la capacité et les délais de rédaction de ces NI

Travaux réalisés

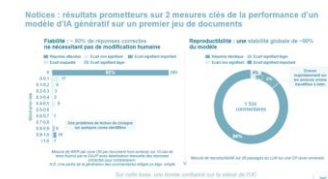
- Avec les équipes data, métiers, définition des zones à compléter par l'IA dans la maquette & des règles à appliquer
- Construction du SIA articulant règles métiers, moteurs d'extraction de texte, appel API à un LLM et code de génération de Word
- Déploiement d'un MVP en recette puis en production
- Définition et mesure des KPI de performances quanti (fiabilité et reproductibilité) et quali (mise en forme)

Résultats obtenus

- MVP de génération automatisée (en ~5 min) de Notices basé en partie sur l'IA Gen co-construit avec les utilisateurs métiers impliqués
- Déploiements de l'outil et formation de l'ensemble des équipes utilisatrices cibles

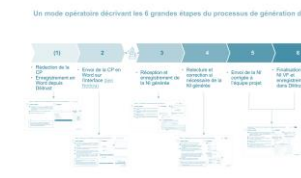
EXEMPLE DE LIVRABLES

IHM utilisateurs



Support de suivi des métriques de performance de l'outil

Support de formation utilisateur



EXEMPLE DE RÉFÉRENCE MISSION (2/3)

MALAKOFF HUMANIS : MISE EN PLACE D'UN SCORE DE VULNÉRABILITÉ ENTREPRISE

Contexte et objectifs

- En pleine crise COVID, Malakoff Humanis a souhaité mesurer et maîtriser au mieux les effets potentiels de la crise économique en matière de cotisations non perçues, portabilité et hausse de la sinistralité
- Pour ce faire, elle a souhaité développer un score de vulnérabilité de ses entreprises et le mettre à disposition de l'ensemble de ses directions métiers
- L'objectif du projet était la construction de ce score sur la base de données externes (environnement sectoriel, situation financière des entreprises...) et internes MH (profil emploi, profil payeur de l'entreprise...)...
- ... et son intégration fluide dans les différents processus métiers concernés (tarification, portabilité, recouvrement, prospection commerciale...)

Travaux réalisés

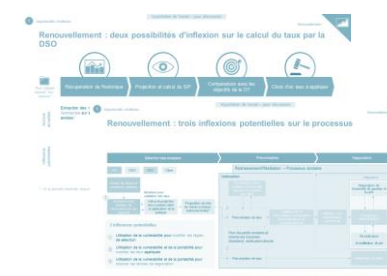
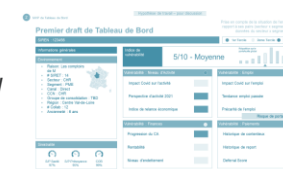
- Avec les équipes data, métiers et des experts, définition et construction des indicateurs pertinents dans l'appréciation de la vulnérabilité des entreprises clientes de Malakoff Humanis à partir de données internes et externes collectées, consolidées et croisées
- Construction d'un score de vulnérabilité et mise en place d'un tableau de bords contenant ces différents indices de vulnérabilité des entreprises en vision portefeuille et entreprise
- Avec les métiers, analyse des différents processus métiers et intégration du score de vulnérabilité dans aux différents « jalons » de prise de décision
- Identification de nouvelles règles métiers intégrant ce score

Résultats obtenus

- Tableau de bords et de score pour 4 directions métiers pour intégration dans leurs processus
- Cartographie des processus métiers bénéficiant de ce score

EXEMPLE DE LIVRABLES

MVP de tableau de bord



Processus métiers analysés et propositions d'intégration du score

Propositions détaillées d'indicateurs métiers utilisés dans la construction du score

A table titled 'Détail des indicateurs qui pourraient être utilisés dans le tableau de bord'. It lists various indicators and their descriptions. The table has two main columns: 'Indicateur' and 'Description'.

Indicateur	Description
Proportion de sinistres	Proportion de sinistres (DSD)
Proportion de sinistres	Proportion de sinistres (DSD)
Proportion de sinistres	Proportion de sinistres (DSD)
Proportion de sinistres	Proportion de sinistres (DSD)
Proportion de sinistres	Proportion de sinistres (DSD)
Proportion de sinistres	Proportion de sinistres (DSD)
Proportion de sinistres	Proportion de sinistres (DSD)
Proportion de sinistres	Proportion de sinistres (DSD)
Proportion de sinistres	Proportion de sinistres (DSD)
Proportion de sinistres	Proportion de sinistres (DSD)

EXEMPLE DE RÉFÉRENCE MISSION (3/3)

MALAKOFF HUMANIS : ANALYSE DES DÉLAIS ET DÉTECTION DES RÉCLAMATIONS

Contexte et objectifs

- Le Groupe Malakoff Humanis a fait de la satisfaction client une des priorités de son Plan Stratégique. Il a souhaité améliorer ses indicateurs de pilotage pour réconcilier les indicateurs de satisfaction (CSAT, NPS) et les analyses des comportements et des réclamations client, et utiliser ces éléments pour améliorer le processus de gestion des dossiers de remboursement de soins.
- Les directions ID² (Innovation, Data, Digital) et DOARC (Direction Opérations Assurance et Relation Client) ont fait appel à ACI partners pour sécuriser le cadrage de ce chantier et pour proposer une démarche d'accompagnement pragmatique alliant exploration des données et mise en place de solutions concrètes et observables, pour améliorer la performance de gestion et la satisfaction des clients

Travaux réalisés

- Constitution des jeux de données dédiés à l'analyse de la satisfaction et de la réclamation (jointure des bases et des flux de données existants)
- Réalisation de statistiques descriptives permettant de modéliser dans le SI le suivi du délai client, et de valider avec les métiers des constats sur la saisonnalité, répartition géographique, parcours des demandes, etc.
- Consolidation des analyses et partage auprès des utilisateurs finaux (métiers gestion des prestations, pilotage, etc.) dans une application Power Bi
- Mise en place d'un score de priorisation des dossiers clients sur la base des constats validés par les métiers
- Cadrage et déploiement d'expérimentations visant à améliorer le délai de traitement des dossiers : communication pro-active des délais de traitement dès réception des demandes (sur la base d'une prédiction des délais par canal et par type de soin), mise en place d'une IA de détection des montants des demandes, priorisation des dossiers en fonction du montant, etc.

Résultats obtenus

- Fiabilisation des sources, rationalisation des jeux de données et sécurisation des jointures entre clients et dossiers de prestation
- Uniformisation de la représentation du parcours client, des règles de gestions et indicateurs de mesure des délais de gestion (« vision client » et « vision gestion ») à des fins de communication interne et externe
- Consolidation des analyses et partage des enseignements auprès des utilisateurs cibles dans une application Power Bi d'exploration de données (DataViz)
- Intégration des expérimentations (Proof of Concept) dans une mécanique de priorisation cible, en accord avec le management des équipes de Prestation Santé

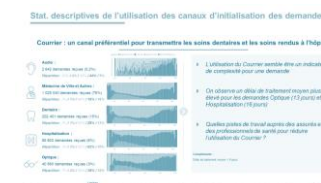
EXEMPLE DE LIVRABLES

Listing des indicateurs de suivi des délais, par thème



Identification des leviers de priorisation en vue d'améliorer la satisfaction client

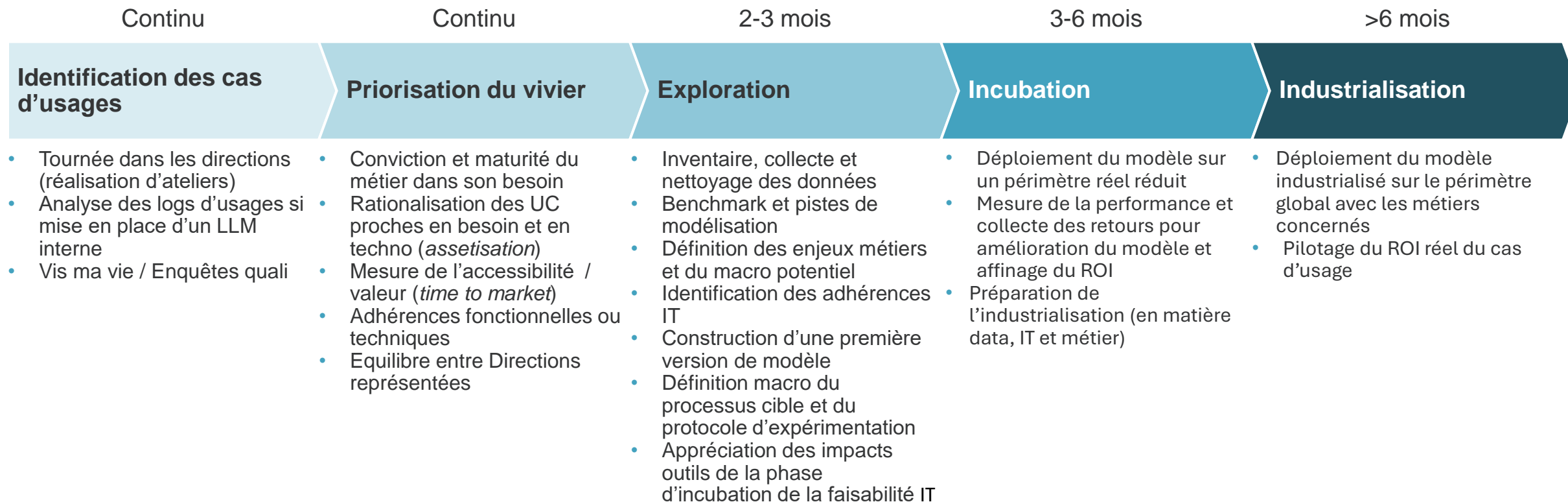
Statistiques descriptives : Partage des enseignements issus du croisement des sources de données



ANNEXES / ILLUSTRATIONS

UNE MÉTHODOLOGIE PROJET EN 5 ÉTAPES

CYCLE DE VIE DES UC



FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

Implication
des directions métiers

Définition de critères de
priorisation partagés

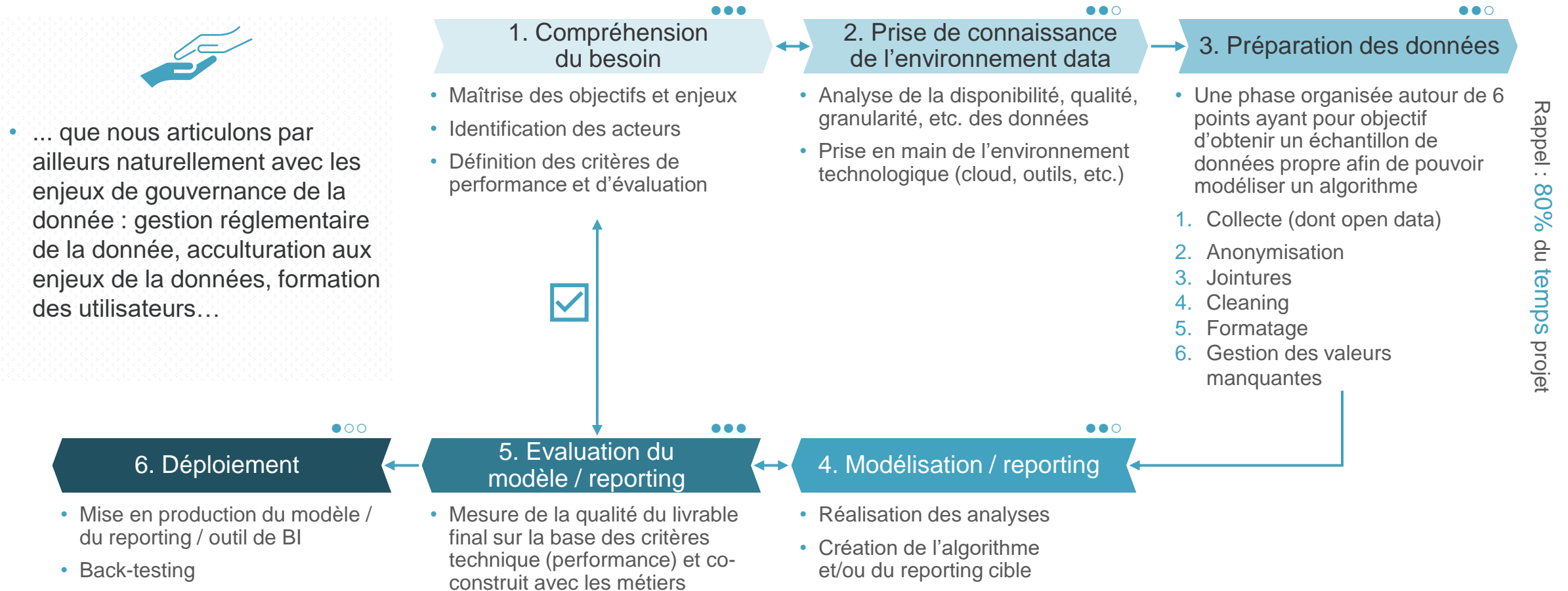
Juste estimation du temps de
récupération des données

Validation au plus tôt de la
valeur de l'usage

Implication forte des équipes IT

UNE APPLICATION DE LA MÉTHODE DE STRUCTURATION DE PROJET CRISP-DM* RECONNUE...

Légende : étapes parties itératives importance de l'apport métier



4 MODÈLES « TYPES » DE GOUVERNANCE DES DONNÉES

DES MODÈLES THÉORIQUES À ADAPTER POUR CHAQUE ENTREPRISE

1. Top-down	2. Bottom-up	3. Center-out	4. Silo-in
<ul style="list-style-type: none">Modèle de décision descendanteLes décisions sont prises par la direction de l'entreprise descendent « l'organigramme » via une gouvernance claire et structurée dès le départ <p>Nécessité d'une définition claire des rôles et interaction entre les acteurs / instances, une vision large des enjeux et un investissement important du top management (en temps et positionnement sur les sujets data)</p>	<ul style="list-style-type: none">Modèle de décision ascendanteLes décisions sont prises par les personnes manipulant les données dans le cadre de leurs activités quotidiennesLes normes / bonnes pratiques mise en place au niveau opérationnel infusent ensuite dans le reste de l'organisation <p>Nécessité d'une définition de points de contact au sein de la Gouvernance Data, ainsi que des canaux qui permettent la remontée des suggestions et/ou problématiques identifiées</p>	<ul style="list-style-type: none">Modèle de décision basé sur une centralisation des ressources expertes qui décident des modalités de traitement des donnéesL'étude des différentes options permet d'émettre des grands principes qui s'appliquent à l'organisation <p>Nécessité d'implication de parties prenantes sous peine de voir les recommandations rester lettres mortes (via un message fort en matière d'importance du sujet ainsi que des modes de communication variés)</p>	<ul style="list-style-type: none">Modèle de décision en silo qui s'appuie sur des groupes métiers cloisonnés qui se réunissent en conseilIl existe un équilibre entre les besoins des silos individuels et les besoins de l'ensemble de l'organisation <p>Nécessité de décentralisation effective du processus de décision. L'avantage est que les parties prenantes font naturellement partie du process de décision, ce qui facilite l'appropriation.</p>



Le choix de modèle doit nécessairement prendre en compte la structure de l'organisation, les process existants, le niveau d'acculturation de l'ensemble des parties prenantes aux sujets data. Ainsi, **les modèles choisis par les organisations sont souvent hybrides***

*Ex : les experts définissent des bonnes pratiques, les silos déterminent comment les appliquer opérationnellement à leur métier en prenant en compte ses particularités (via une remontée d'info bottom up), avec un appui top down pour souligner l'importance du sujet

3 RÔLES CLÉS PRINCIPAUX

DIFFÉRENTES TYPOLOGIES DE RÔLE POUR UNE GESTION CIBLÉE DE LA DONNÉE



Data Owner

- Il est le **prioritaire d'un ou plusieurs sets de données**
- Doit s'assurer :
 - De l'existence d'un glossaire
 - Qu'un **système d'audit de la qualité** des données et de remontée des éventuels problèmes soit en place
 - Que les **actions correctrices** soient réalisées dans un délai donné, en prenant en compte la criticité des informations
- Ce rôle est notamment **central** lorsque **plusieurs parties prenantes internes ou externes** à l'entreprises sont utilisatrices des données
- Il doit avoir la **légitimité et les ressources** pour mettre en place les changements nécessaires



Data Steward

- Appointé par le *data owner*, il est **expert sur un ou plusieurs sets de données**
- Il doit **maîtriser le cycle de vie de la donnée**, son stockage, sa documentation et sa protection
- Il **assure l'opérationnalité** des règles de Gouvernance de la donnée et réalise les tâches associées sous la supervision du Data Owner
- Plusieurs data steward aux **profils complémentaires** (business, techniques, projets, opérationnels, etc.) peuvent intervenir de manière articulée sur un set de données



Data Custodian

- **Expert « technique »**, il a les outils pour gérer le **stockage**, la **récupération** et la **suppression** des données



Si les « noms » importent peu, il est **essentiel** pour une entreprise de bien **définir ces rôles et les responsabilités afférentes et les articuler**, en particulier pour les **données structurantes et/ou sensibles**

L'ENCADREMENT DES ZONES DE TEXTE LIBRE (1/2)

L'ENCADREMENT DES ZONES DE COMMENTAIRE LIBRE EST UN DES SUJETS CLÉS DU RGPD

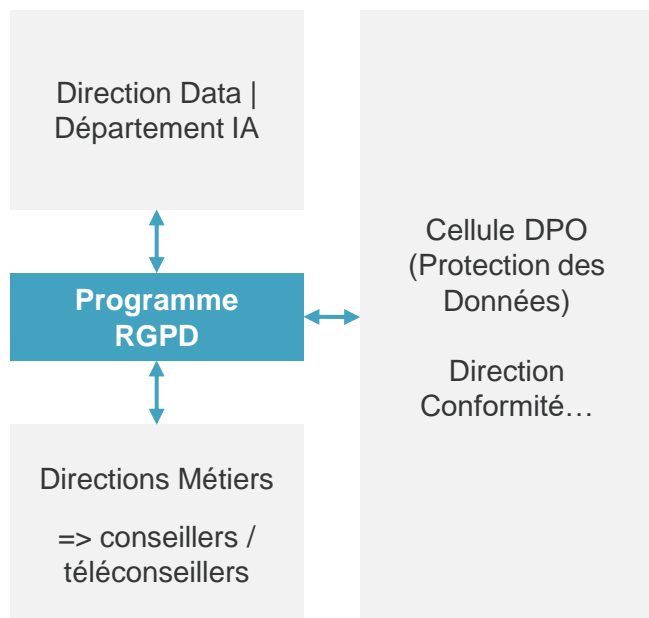


- Les zones de commentaire libre ou « zones bloc-notes » sont les zones utilisées par les collaborateurs pour saisir des commentaires – notamment dans le cadre de la gestion des dossiers (client, salariés) et le suivi de la relation commerciale (prospect)
- Elles sont donc par définition **source de risques** – plus particulièrement pour les organismes d'assurance qui traitent notamment des **données dites « sensibles »** telles que les **données de santé ou autre (ex: données bancaires)**.
- Le RGPD régit de façon stricte le remplissage de ces zones de texte libre. Elles ne doivent par exemple pas contenir des propos jugés non-conformes:
 - jugement de valeur ou commentaire subjectif
 - commentaire inapproprié, excessif ou insultant
 - donnée non-nécessaire au traitement du dossier concerné
- Elles sont de plus utilisées par différentes populations au sein des organismes: téléconseillers/conseillers en agence, collaborateur des Ressources Humaines..

L'ENCADREMENT DES ZONES DE TEXTE LIBRE (2/2)

LA CONCEPTION D'UNE SOLUTION INNOVANTE FAISANT APPEL À L'IA

- L'interaction des acteurs au niveau transverse a été l'élément clé de succès dans le développement de la solution technique d'encadrement des zones de commentaire libre.



UNE SOLUTION QUI RÉPOND AU BESOIN DE MISE EN CONFORMITÉ

- La solution permet d'encadrer le remplissage des zones de commentaire libre sans entraver les activités quotidiennes au sein des équipes métiers. Intuitive et sur-mesure, elle se base avant tout sur la confiance.
- Solution construite en réponse aux besoins RGPD
- Plusieurs modules de détection pour cibler les termes utilisés en fonction des domaines métiers concernés (Production, Sinistre Corporel, Sinistre Matériel, Protection Juridique...)
- Une détection en temps réel
- Intégration des spécificités métiers (acronymes)

exemple de détection:

Donnée de santé

Le client ne s'est pas présenté car il est allé à l'hôpital ce jour.

! cette expression n'est pas conforme au RGPD

DES TRAVAUX EN 3 TEMPS FORTS

Conception de la solution

Phase pilote POC

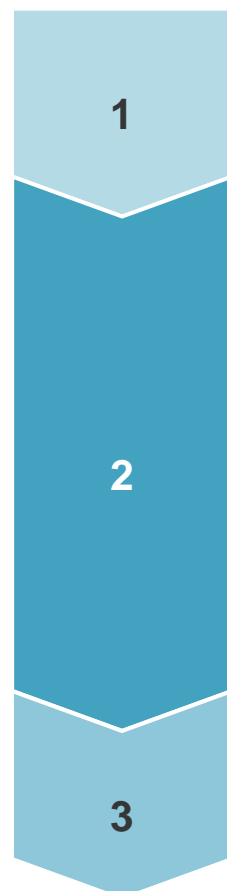
Déploiement de la solution

Les facteurs clé de succès

- Intégration des enjeux règlementaires RGPD
- Maîtrise des enjeux de la technologie IA
- Compréhension fine des enjeux métiers
- Coordination des différentes parties prenantes
- Accompagnement des acteurs dans une logique de conduite du changement
- Prise en compte des adhérences
- Logique d'itération en méthode agile

LA DÉMARCHE DE CONDUITE DU CHANGEMENT (1/2)

UN DISPOSITIF COMPLET QUI S'INSCRIT DANS UNE MAITRISE DES ENJEUX RÉGLEMENTAIRES AU NIVEAU MÉTIERS POUR LES DIFFÉRENTES POPULATIONS IMPACTÉES, DÉCLINÉE EN 3 GRANDS AXES :



Phase de diagnostic de l'acculturation des départements métiers

Cœur du processus
d'acculturation

Exemples d'actions engagées :

- Déploiement d'un plan de communication
- Actions ponctuelles de sensibilisation
- Structuration du processus d'onboarding
- Construction d'un dispositif de formation
- Définition de la démarche d'audit
- ...

Mesurer l'acculturation des départements métiers :

- Bilans à partir des retours d'expérience collaborateurs
- Mise en œuvre de contrôles périodiques



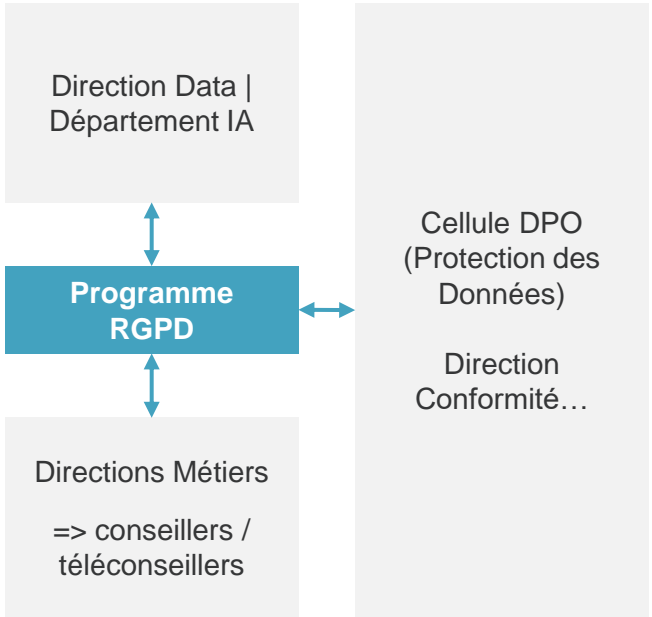
Objectif :

Créer une **dynamique positive de changement durable** au sein de l'organisation, basée sur la structuration d'une démarche d'accompagnement centrée sur le collaborateur

LA DÉMARCHE DE CONDUITE DU CHANGEMENT (2/2)

UNE DÉMARCHE D'ACCULTURATION

- La coordination des différents acteurs au niveau transverse nous a permis de déployer un dispositif complet d'acculturation des départements métiers.



EXEMPLE DE THÉMATIQUES ET VOLUMÉTRIES

- En nombre de collaborateurs sensibilisés (illustration ci-dessous)

Type		Volume
Modules e-learning	RGPD Les Fondamentaux	10725
	RGPD Relation client	7078
	RGPD Ressources Humaines	273
Classes virtuelles	RGPD Chefs de Projet	127
Intervention DPO auprès Directions métiers	Direction Audit Interne	24
	Direction Envt de Travail	10
	Direction Achats	19
	Direction Vie Institutionnelle	17
Campagnes sensibilisation	Campagne Cybersécurité & RGPD	10725
	Plan de Com RGPD 2021/22	10725

DÉCLINAISON DE CETTE DÉMARCHE

- Une partie socle destinée à tous les collaborateurs, elle passe par une sensibilisation via des communications et formations générales sur les enjeux RGPD
- Une partie spécifique destinée à des populations spécifiques, elle passe par des formations ciblées sur les enjeux métiers (ex: chefs de projets, data, réseau com..)

FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

- Coordination des parties prenantes de la phase de conception jusqu'au déploiement des actions de sensibilisation
- Compréhension fine des enjeux métiers en lien avec les problématiques RGPD
- Articulation des rubriques pour une démarche d'acculturation qui soit durable à long terme



CABINET DE CONSEIL EN TRANSFORMATION
PARIS – NANTES - NIORT

Mentions légales

RCS Paris 844 224 881
APE 7022 Z
SAS au capital de 100 000 €

153 Bd Haussmann
75008 Paris