

## ÉTUDE DE CAS

# GESTION DES DONNÉES

## Un nouveau système centralisé pour AGA assurances



**AGA**  
ASSURANCES  
COLLECTIVES

**AGA assurances** est un chef de file québécois en matière de développement et d'administration de régimes d'assurances collectives sur mesure. Grâce à ses outils

novateurs et à son service à la clientèle hors pair, l'entreprise soutient plus de 1200 clients et près de 40 000 adhérents dans la gestion et le traitement de leurs demandes de règlements de soins médicaux, dentaires et autres.

### Mise en contexte

Pour adapter ses activités au marché en constante évolution et demeurer à la pointe de l'innovation, AGA cherchait un partenaire de confiance qui propose des solutions concrètes, accessibles et efficaces dans une industrie fortement réglementée. Appelée à gérer une quantité croissante d'information permettant à ses administrateurs de régimes de mieux gérer les coûts, l'organisation souhaitait simplifier la collecte, l'analyse et le traitement des données, en plus de moderniser ses processus de sécurité au moyen de nouvelles techniques et technologies. AGA a donc fait appel à Alithya afin d'aider à créer un portail remanié pour ses adhérents ainsi qu'une solution regroupant toutes les données des clients et des administrateurs.

Fort de son expertise en matière de modernisation des applications centrales, Alithya a entrepris de mettre en œuvre une base de données à capacité accrue et d'intégrer un langage plus performant au sein du système actuel d'AGA. Les différents utilisateurs devant accéder à plusieurs portails selon leur rôle au sein de l'organisation, l'objectif consistait à centraliser les renseignements d'affaires d'AGA au moyen d'API (interfaces de programmation d'application). Les données deviendront ainsi exploitables par l'ensemble des portails de services et autres applicatifs qui seront mis en place à plus long terme. Le projet consiste donc à intégrer des API métiers qui seront interprétées par les trois systèmes mis en œuvre dans le cadre du mandat : Saraga 2.0 (système d'adjudication des réclamations d'AGA), le portail administrateurs et le portail adhérents.

### Objectifs fixés

#### UNE EXPÉRIENCE UTILISATEUR ET DES CAPACITÉS MOBILES REHAUSSÉES

L'un des objectifs principaux du mandat consiste à offrir une meilleure expérience aux utilisateurs des différentes plateformes d'AGA. À cette fin, l'organisation souhaite accroître l'uniformité de ses applicatifs.

Les interfaces de ses anciens systèmes devaient donc être remplacées par des applications modernes s'appuyant sur des outils Web et des navigateurs de pointe. Un autre aspect du mandat vise à améliorer les processus de travail en équipe à l'échelle des services d'AGA, notamment pour l'affectation de tâches et le transfert de dossiers entre différentes équipes.

Le projet doit aussi faire appel à des intégrateurs Web pour assurer la réactivité de chaque interface développée et sa compatibilité à n'importe quel type d'appareil (ordinateur, téléphone ou tablette). La portée du développement devait tenir compte des besoins du client, certains applicatifs étant développés spécifiquement pour des écrans d'une taille minimale.

## **UNE FLEXIBILITÉ ACCRUE POUR RÉPONDRE AUX BESOINS À LONG TERME D'AGA**

Dans le domaine des assurances, les données relatives à l'expérience et aux couvertures sont cruciales. La nouvelle architecture devait donc tenir compte de cet enjeu pour répondre aux besoins actuels et futurs d'AGA.

Alithya a donc proposé un ensemble de microservices centraux desservant plusieurs interfaces et portails de service de l'organisation. En plus d'offrir une meilleure flexibilité en matière d'évolution des capacités, cette approche permet d'ajouter de nouveaux éléments, comme des applicatifs et des portails, qui viendront se connecter aux données centrales l'entreprise.

Les capacités d'enregistrement de nouveaux clients ou groupes étant pour le moins restreintes dans la plateforme actuelle d'AGA, Alithya a également proposé de mettre en place une ou plusieurs bases de données relationnelles pour offrir des possibilités de croissance pratiquement illimitées à l'entreprise.

AGA souhaitait aussi que les applicatifs développés soient prêts pour un éventuel déploiement infonuagique. Alithya a donc eu recours à des technologies facilitant une migration rapide, comme Docker, Kubernetes, Terraform et Ansible.

L'utilisation de Rancher à titre d'outil d'orchestration de grappes de donnée permettra également une gestion centralisée de ces éléments. Les outils et l'architecture proposés offrent toute la flexibilité à AGA pour redéployer des solutions à mesure que ses besoins évoluent.

## **UNE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE RÉDUITE**

En mettant en place un système complet de communication électronique regroupant des activités clés comme la facturation, les communications de masse et les notifications, AGA souhaitait réduire sa production de documents imprimés.

Dans le cadre du projet, Alithya a notamment prévu la création d'un système comprenant une gestion du partage des dossiers en cours entre les différentes équipes de travail de l'organisation. Cette mesure contribuera également à réduire l'empreinte environnementale des activités d'AGA.

## **Solutions mises en œuvre**

### **UNE ARCHITECTURE SIMPLE ET FACILEMENT MODULABLE**

Saraga constitue à la fois le système de gestion centrale et la base de données d'AGA. Dans sa version initiale, plusieurs tâches individuelles étaient requises pour maintenir les données utilisées par les différents portails ou périphériques, dont le fonctionnement dépend entièrement de Saraga.

Grâce aux capacités de découplage et de responsabilisation de la nouvelle architecture, les différents systèmes sont désormais indépendants, ce qui permet de développer chaque élément sur une base individuelle. Cette fonctionnalité simplifie donc la mise en place de chaque nouveau portail en plus de faciliter l'évolution des règles d'affaire à plus long terme.

En modélisant la base de données et en déployant des fonctionnalités permettant d'ajouter de nouveaux produits en assurance, Alithya offrira une meilleure marge de manœuvre à AGA. L'organisation sera ainsi en mesure de créer de nouveaux produits, de configurer la méthode de calcul au moyen d'un mécanisme générique de calcul de facturation et de personnaliser ses solutions en fonction des modalités de chaque contrat.

### **UNE SOLUTION ROBUSTE ET FLEXIBLE OFFRANT UNE MEILLEURE EXPÉRIENCE UTILISATEUR**

En optant pour une solution Web de pointe, Alithya souhaite simplifier l'amélioration de l'expérience utilisateur d'AGA à court et à long terme, en plus d'assurer la cohérence visuelle et fonctionnelle entre les différents systèmes ou appareils.

Cette mesure facilitera également la mise en place d'une identité visuelle déclinée à l'échelle des composantes. Pour une ergonomie accrue, des spécialistes analyseront les différentes approches de conception des interfaces.

L'environnement Web permet aussi d'avoir recours à des mécanismes visuels (bulles d'information, animations, couleurs riches, etc.) pour enrichir l'expérience utilisateur.

Grâce aux technologies modernes employées dans la solution, Alithya sera en mesure d'ajouter de nouvelles composantes, comme des modules de communication entre AGA et ses clients, des flux de travail sur les dossiers en cours, de l'audit visuel, et bien plus.

### **DES RÈGLES REGROUPÉES ET UN ACCÈS CENTRALISÉ**

Dans la version initiale de Saraga, les applicatifs implantaient la logique métier de manière indépendante, ce qui nécessitait un plus grand nombre d'opérations.

Lors de modifications, par exemple, tous les applicatifs touchés devaient être reprogrammés. Dans la nouvelle solution mise en œuvre par Alithya, le regroupement des API métiers et la centralisation des données offrira une meilleure uniformité à l'échelle des plateformes d'AGA, en plus de simplifier la gestion des risques dans le cadre de ses activités de développement.

## Résultats

### **DES AVANTAGES CONCRETS ET ANTICIPÉS**

Dotée d'une solution performante, conviviale et facilement modulable, AGA disposera désormais de meilleures capacités en matière de développement, d'exploitation et de maintenance. Dès les premières étapes de la mise en œuvre par Alithya, la nouvelle application contribuera à accélérer le traitement des demandes, tandis que l'autonomisation des mises à jour permettra à l'organisation de réaliser des économies de temps.

Le personnel d'AGA pourra ainsi se consacrer aux activités commerciales essentielles et au développement organisationnel. Au terme des premières phases de la transformation Agile, la rétroaction fournie par les employés fait déjà état de la clarté et de la précision du processus mis en place par Alithya.

Pour les utilisateurs, un design adapté et uniformisé offre une cohérence accrue entre les portails et les interfaces. En plus de faciliter les échanges entre utilisateurs, la nouvelle application contribue à rehausser la transparence des communications et facilite le travail à distance.

Des outils de génération de rapports simplifient plusieurs aspects des activités quotidiennes, tandis que le remaniement du portail adhérent offre déjà des résultats prometteurs selon les commentaires recueillis. Voilà qui augure particulièrement bien pour les prochaines étapes de cette transition à long terme.

#### **LE GROUPE ALITHYA INC. EST UN CHEF DE FILE EN STRATÉGIE ET TRANSFORMATION NUMÉRIQUE EN AMÉRIQUE DU NORD.**

Fondée en 1992, Alithya compte 3 000 professionnels au Canada, aux États-Unis et en Europe. L'offre intégrée d'Alithya repose sur quatre piliers d'expertise : les stratégies d'affaires, les services applicatifs, les solutions d'entreprise et les données et l'analytique. Alithya déploie des solutions, des services et des compétences de pointe afin d'élaborer des outils conçus pour satisfaire les besoins uniques des clients de divers secteurs d'activité, comme les services financiers, manufacturier, de l'énergie, des télécommunications, du transport et de la logistique, des services professionnels, de la santé et du gouvernement.

[alithya.com](https://alithya.com) | [ventes@alithya.com](mailto:ventes@alithya.com)