

## **FORMULAIRE DE CANDIDATURE DSIN 2021 – 23<sup>e</sup> édition**

*Pour tout renseignement sur le remplissage de ce formulaire, merci de contacter  
[candidatures@dsidelannee-2021.fr](mailto:candidatures@dsidelannee-2021.fr)*

*Le volume des éléments fournis ne doit pas dépasser 10 pages au format A4  
(portrait ou paysage, format Word ou PDF)*

### **Renseignements sur le candidat**

- Civilité\* : Madame
- Prénom\* : Nathalie
- Nom\* : Curé
- Fonction\* : DSI
- E-mail\* : [cure.nathalie@gmail.com](mailto:cure.nathalie@gmail.com)
- Téléphone\* : 06 70 34 64 05
- Adresse physique : 24 bis rue des écoles – 37210 Vouvray
- Parcours professionnel \* :  
2019-2021 : DSI, Union d'Experts.  
2014-2019 : Responsable d'une équipe de production informatique, Harmonie Mutuelle  
2004-2013 : consultante / chef de projet, dans des entreprises et des domaines d'activité variés.  
C'est dans les domaines très réglementés que sont l'aéronautique et la santé que je mène les projets les plus importants et les plus complets.
- Formation / Diplômes \* : Ingénieur Supélec (2004), avec un double diplôme Master en génie électrique de l'Ecole Polytechnique de Montréal (Canada).
- Divers : participation à des clubs d'utilisateurs, à des commissions, ouvrages, livres blancs et autres actions.  
Membre des French Women CIO

### **Renseignements sur l'entreprise**

- Société\* : Union d'Experts
- Taille de société (nombre de salariés) \* : 700 collaborateurs
- Chiffre d'affaires de la société (valeur ou fourchette) \* : 60 M€ HT
- Secteur d'activité\* : Expertise d'assurance, gestion de sinistres et prévention des risques

### **Renseignements sur la DSI**

- Description de l'organisation de la DSI, de son périmètre d'intervention (nombre de collaborateurs de la DSI, nombre d'utilisateurs concernés par le SI), périmètre fonctionnel sous votre responsabilité, appartenance du DSI au comité de direction de l'entreprise. \*

La DSI Union d'Experts compte 6 personnes (2 chefs de projets, 2 techniciens en charge du support utilisateur, 1 responsable système & réseau, et le DSI). Le DSI fait partie du CoDir de l'entreprise.

L'équipe SI adresse les 700 utilisateurs du groupe, répartis dans 76 cabinets, sur l'ensemble du territoire national.

L'équipe SI a en charge le réseau de télécommunication (voix + data) du groupement, l'infrastructure (hébergement et maintenance des serveurs, PRA), la fourniture et la maintenance des postes de travail des utilisateurs, les évolutions des outils métiers existants (ERP, BI, compta...), la maintenance et l'évolution des EDI avec nos partenaires, la proposition de solutions métier innovantes (visio-expertise, plateforme e-learning...). Pour couvrir ce périmètre, l'équipe SI travaille avec un réseau de partenaires.

- Budget de la DSI \* : (merci d'indiquer un montant, une fourchette ou un pourcentage du CA)  
Budget annuel de la DSI Union d'Experts < 2 M€

### Renseignements sur la candidature

Cette partie ne peut excéder 8 pages

Choix de la catégorie (plusieurs choix possibles)

X	DSI Augmenté(e)
	DSI for Good
X	DSI Résilient(e)
X	DSI Transformateur/trice
	DSI Communicant(e)
	DSI Orchestrateur/trice

### Vos plus grands projets en 2021 \*

(merci de détailler autant que possible, par catégorie choisie, le budget et les ressources internes et externes utilisées dans chaque réalisation ou projet. Cette information demeurera confidentielle et sera transmise à la seule attention des membres du jury)

#### Constat :

L'expertise est un domaine très compétitif ; les experts doivent donc pouvoir compter sur des applications hautement disponibles.

C'est aussi un secteur d'activité ciblé par les attaques informatiques (l'un de nos concurrents a subi une attaque en 2021 qui l'a immobilisé pendant plusieurs jours). Garantir la sécurité des données est donc un sujet de préoccupation constant pour l'entreprise.

Lorsque je suis arrivée chez Union d'Experts en 2019, j'ai constaté que les locaux qui hébergeait les données étaient insuffisamment sécurisés. L'infrastructure était également vieillissante, certains composants étaient hors support constructeur et hors support éditeur. Et le PRA n'avait jamais été testé.

#### 1. Mon objectif n°1 : la résilience

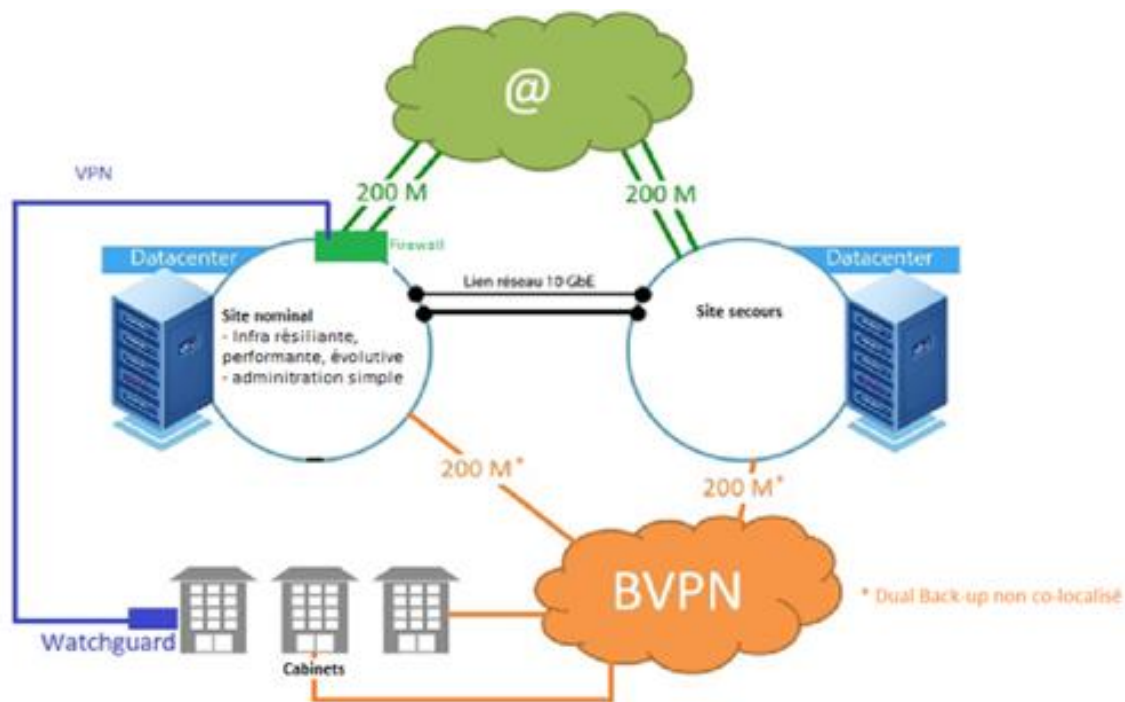
Mon premier objectif a donc été de rétablir la sécurité des données et de garantir la disponibilité des applications cœur de métier, tout en maîtrisant les coûts.

### 1.1. Qu'ai-je mis en place ?

Nous avons tout d'abord changé d'hébergeur de données pour installer nos données dans des datacenters type Tier III et nous avons mis en place un PRA Actif / passif.

Le datacenter nominal (CastleIT) est un datacenter carrier neutral situé dans la région tourangelle, à Larçay ; le datacenter de secours (Equinix) est situé dans la région parisienne à Pantin. Les 2 datacenters sont donc situés en France et distants de plus de 100 km ; ils sont reliés par une fibre noire redondée de 10 Gb, qui assure une reprise d'activité rapide.

Voici un schéma simplifié de l'architecture mise en place :



Les liens internet sont redondés sur les 2 sites, assurant la continuité de service et leurs débits ont été portés à 200 M (soit 4 fois plus que les liens proposés par l'ancien hébergeur).

Les liens MPLS Orange (BVPN) sont des liens dual back-up non co-localisés, ce qui assure la continuité de service. Leurs débits ont été portés à 200 M (soit 2 fois plus que les liens proposés par l'ancien hébergeur).

Concernant l'infrastructure, j'ai fait le choix d'un cloud privé d'entreprise Nutanix, leader reconnu des solutions hyper convergées (source : Gartner – nov.2018). Ce choix a été guidé en premier lieu par des raisons techniques (notre ERP n'était pas disponible en SaaS) mais également par le souhait de rester souverain de nos données métier, pour garder notre indépendance. Toutes nos données cœur de métier sont donc hébergées sur cette nouvelle infrastructure, dont nous sommes propriétaires.

L'architecture et l'infrastructure cibles ainsi mises en place sont donc plus performantes, plus résilientes.

Le changement d'hébergeur a eu lieu en mai 2020 et les premiers tests PRA en juin 2021.

Le budget : 20 000 € HT pour l'accompagnement à la migration et 300 000 € HT / an pour l'hébergement et l'infogérance des serveurs de la nouvelle solution (soit 25 % d'économie).

### 1.2. Les problématiques rencontrées

La migration de données sur la nouvelle infrastructure nécessitait une interruption de service. Le métier nous a accordé 3 jours d'indisponibilité seulement (le pont du 1<sup>er</sup> mai). Nous avons donc rationalisé notre infrastructure pour diminuer le nombre de VM à déménager. Cela a fait l'objet de travaux préparatoires qui ont duré 6 mois. Nous sommes ainsi passés de 90 VM à 30 VM.

La bascule d'hébergement a été réalisée en pleine période de confinement, liée à la Covid. Les conditions de travail étaient exceptionnelles mais j'ai réussi à mobiliser tous les acteurs pour la réussite du projet : l'équipe SI UE (3 personnes), l'ancien hébergeur (3 personnes), le nouvel hébergeur (3 personnes), les éditeurs des logiciels métier (2 personnes), Orange (2 personnes).

L'implication de l'ensemble des acteurs nous a permis de faire face aux imprévus techniques. La VM avec la plus grosse volumétrie (> 15 To) a notamment présenté un temps de transfert beaucoup plus élevé que celui qui avait été estimé. Une solution alternative a donc été imaginée et mise en œuvre de concert, avec succès.

### 1.3. Les gains :

Le PRA a été testé en juin 2021 : il est aujourd'hui fonctionnel. Union d'Experts est capable de basculer sur le site de secours en moins de 2h, sans dégradation de service et sans réduction du périmètre applicatif. L'ensemble des données de Production sont accessibles sur le site secours. Les utilisateurs travaillent sur le site de secours avec le même confort et avec les mêmes outils que sur le site nominal.

L'infrastructure IT est scalable, performante et résiliente. Elle assure une qualité de service optimale au quotidien pour les utilisateurs.

L'administration de l'infrastructure est simplifiée et moins chronophage pour l'équipe informatique Union d'Expert. Du coup, nous nous sommes rapprochés beaucoup plus des métiers et ce rapprochement s'est accéléré avec l'arrivée de la Covid qui a imposé la distanciation sociale et a complètement bousculé la façon de travailler des experts.

## 2. Mon objectif n°2 : l'« expert augmenté »

Mon objectif n°2 était de faire naître l'« expert augmenté », en lui offrant des outils métiers lui permettant de travailler plus efficacement sur le terrain chez l'assuré ou à distance en téléexpertise.

Le 16 mars 2020, le premier confinement commence en France. Devenir un « expert augmenté » devient une nécessité et accélère la transformation digitale de l'entreprise.

### 2.1. Amélioration n°1 : permettre à l'expert d'échanger facilement avec le reste de l'entreprise

Qu'ils soient, au bureau, chez l'assuré ou en télétravail, les experts doivent rester en capacité de recevoir les missions à traiter et d'échanger des informations et des documents avec leur assistante. Je propose donc de migrer la solution de messagerie Microsoft « On Premise » vers des offres Microsoft 365 cloud, ce qui permet de bénéficier d'outils collaboratifs comme Teams ou SharePoint.

700 boîtes aux lettres ont été migrées par l'équipe SI accompagnée de la société ScaleSI, sur 4 mois. Budget : 6 000 € HT pour l'accompagnement et 3 600 € HT / mois pour les licences Microsoft et la sauvegarde des boîtes aux lettres.

Les experts ont ainsi pu échanger efficacement avec leur assistante pendant le confinement, par messagerie ou visioconférence Teams.

Ils ont aussi pu garder contact avec leurs pairs et continuer à échanger des bonnes pratiques d'expertise et les documents de référence via des équipes Teams.

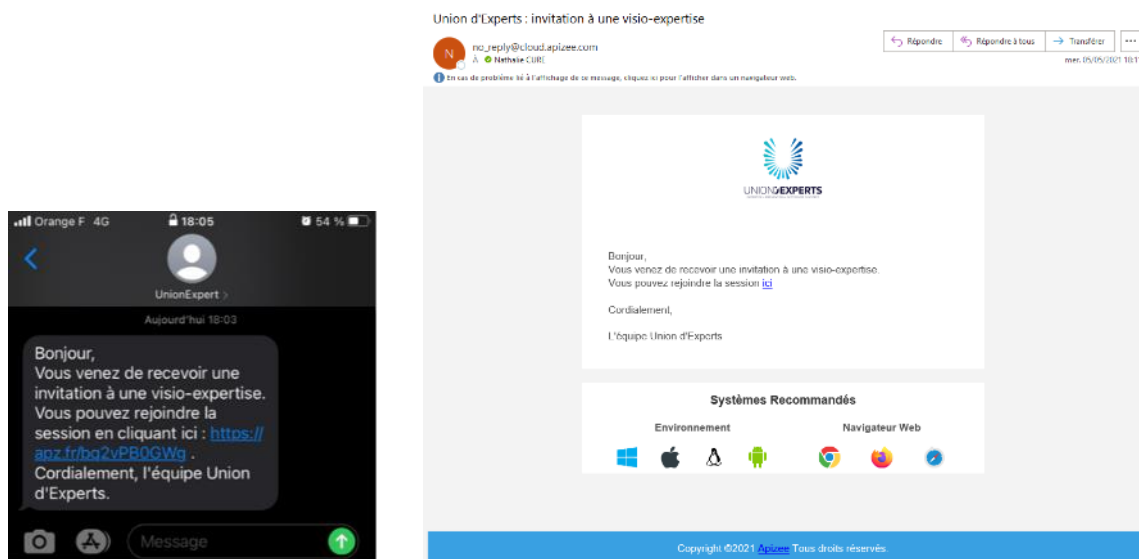
## 2.2. Amélioration n°2 : permettre à l'expert de faire des visio-expertises

Union d'Experts traite 165 000 missions par an et dans 75 % des cas, l'expert intervient auprès des assurés sur les sites sinistrés. La crise sanitaire a imposé la distanciation sociale, rendant difficile voire impossible ces rencontres entre expert et assuré.

Je propose donc un nouvel outil de visio-expertise, permettant à l'expert de contacter l'assuré via son smartphone, de prendre des photos. Cet outil a été déployé en 2 semaines avec formation des experts, par l'équipe SI d'Union d'Experts.

Il s'agit d'une solution SaaS proposée par la société Apizee, très facile d'utilisation par l'assuré et ne nécessitant aucune installation sur son smartphone.

L'assuré reçoit un SMS ou un mail d'invitation aux couleurs d'Union d'Experts :



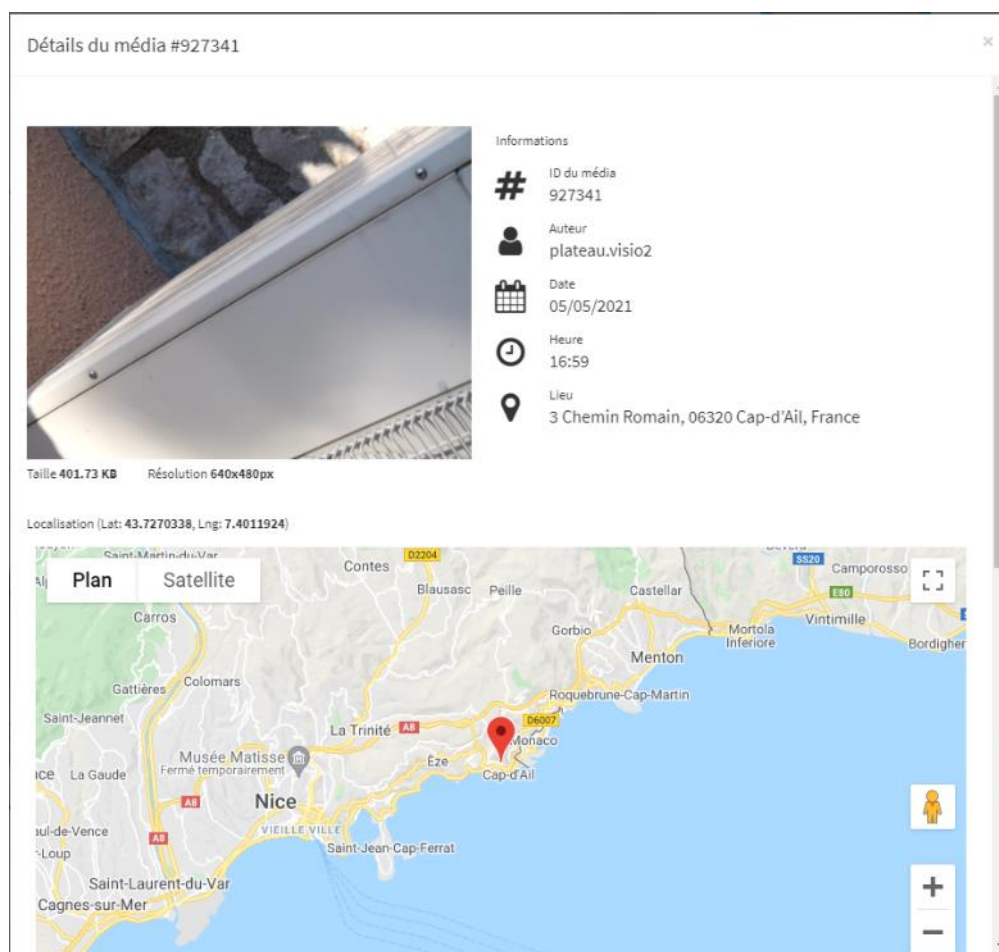
L'assuré se connecte ensuite à la visio expertise en quelques clics :



L'expert peut ensuite prendre des photos à distance et il a la possibilité de les annoter.



Les photos sont géolocalisées (ce qui permet d'avérer l'adresse du sinistre) et horodatées.



L'assuré et l'expert peuvent également échanger des documents et utiliser une messagerie instantanée pendant l'expertise.

L'expert Union d'Experts peut également inviter son mandant ou la partie adverse à participer à la visio-expertise. Tous visualisent alors les images transmises par l'appareil de l'assuré.

Toutes les données sont stockées en France, de façon sécurisée.

L'équipe SI Union d'Experts a été accompagnée d'Orange sur ce projet. Cf témoignage de Jean-Luc Vallejo, directeur marketing managed mobility services Orange, lors de l'Orange Business Tour du 12 octobre 2021 :

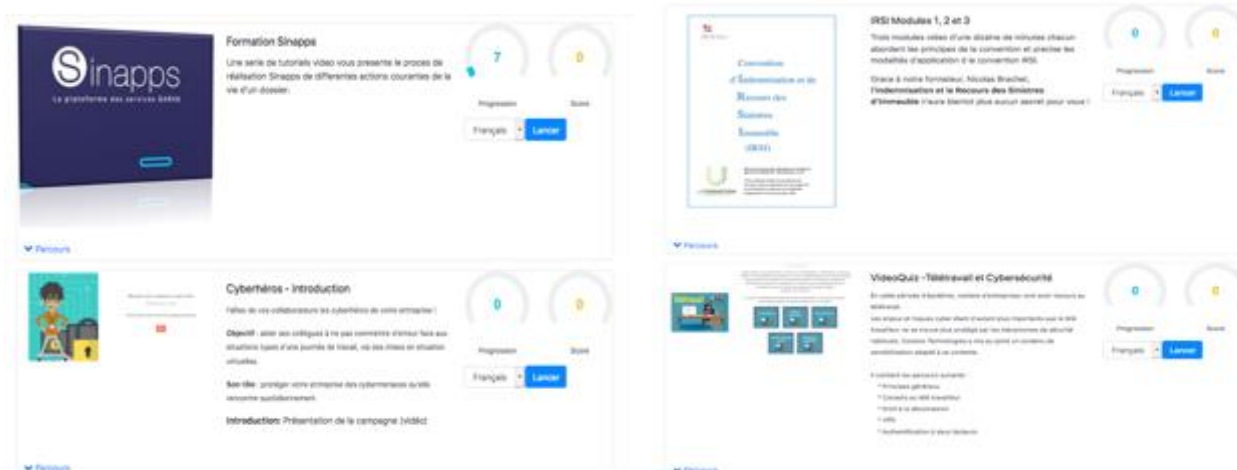
<https://drive.google.com/file/d/1ta7CIEiHPpXcrmABcRTB0vGgjefadAEb/view?usp=sharing>

Budget : 6 000 € HT / mois d'abonnement.

### 2.3. Amélioration n°3 : permettre à l'expert de se former en distanciel

Avant la crise sanitaire, les formations Union d'Experts se tenaient exclusivement en présentiel, dans une salle de réunion.

En 2021, j'ai proposé et mis en œuvre avec mon équipe une plateforme de e-formation accessible à tous les collaborateurs du Groupe. Nous avons mis à disposition du contenu fonctionnel (comme une formation à l'expertise Sécheresse ou à la convention IRSI). Nous avons également profité de cette plateforme pour les sensibiliser au risque cyber, à travers un parcours de formation ludique baptisée « Cyber-héro ».



La société Sensiwave nous a accompagnée sur 1 mois.

Budget : 13 000 € HT / an d'abonnement.

#### 2.4. Amélioration n°4 : permettre à l'expert d'échanger avec l'assuré tout au long de la vie du dossier

Pour permettre à l'expert d'échanger avec l'assuré, nous avons proposé un extranet assuré.

Il s'agit d'un espace dans lequel l'assuré peut notamment consulter l'avancement de son dossier, échanger avec son expert, consulter les documents, prendre rendez-vous avec son expert.

Une première version de l'extranet a été mise en ligne en avril 2021, des évolutions sont en cours.

Budget dépensé : 20 000 € HT, budget total prévisionnel : 40 000 € HT

Les projets que j'ai menés en 2020 et 2021 ont transformé en profondeur le SI d'Union d'Experts. Mon objectif premier était d'assurer la résilience du SI ; et les événements sanitaires m'ont également permis d'accélérer la transformation digitale de l'entreprise. Initialement entrepris pour permettre à l'expert de travailler en toute circonstance, même en télétravail, les projets se sont révélés source de valeur au quotidien pour l'expert et participent à l'efficacité globale de l'entreprise.

### Projets 2022 et au-delà \*

L'année 2021 a été riche en projets, l'année 2022 le sera également avec des projets techniques et des projets métier ; les projets techniques visant à assurer la pérennité et la performance des projets métier.

Les projets techniques majeurs prévus sur 2022 :

- La virtualisation du serveur de téléphonie (OXE) pour plus de sécurité, mais aussi comme première étape à la téléphonie full-IP
- Le renouvellement du MPLS Orange (BVPN) pour plus de débit, moins cher, tout en maintenant un haut niveau de sécurité.



- La mise en place d'un SOC (Security Operation Center) pour identifier les failles de sécurité de façon proactive.

Les projets métiers majeurs prévus sur 2022 :

- L'enrichissement de l'extranet assuré
- Le développement d'un chatbot à destination de l'assuré, pour automatiser la qualification des missions d'expertise et accélérer le temps de traitement de son dossier
- Le développement d'un outil d'aide au chiffrage des dommages, pour les experts
- L'interfaçage toujours plus poussé de notre ERP avec les outils SI de nos mandants, via API. L'objectif est de gagner du temps en évitant les doubles saisies et de fiabiliser l'information échangée.

(\*) Les champs mentionnés par un \* sont obligatoires