

Gestion des sinistres : digitalisation, lutte antifraude et gestion des prestataires

Résultats du sondage – Cycle de conférences 2016 / 2

A l'occasion de la deuxième conférence 2016 du cycle organisé par l'Association Suisse d'Assurances (ASA) en étroite collaboration avec le Professeur Joël Wagner de HEC Lausanne, un sondage sur le thème de la gestion des sinistres a été effectué auprès des participants. Les participants sont tous des professionnels de la branche des assurances, essentiellement de la Suisse romande. Ce document résume les résultats de cette étude. Les résultats peuvent être comparés directement à ceux publiés dans l'étude *Gestion des Sinistres – Tendances 2015* éditée en début 2016 par HEC Lausanne et INNOVALUE Management Advisors.

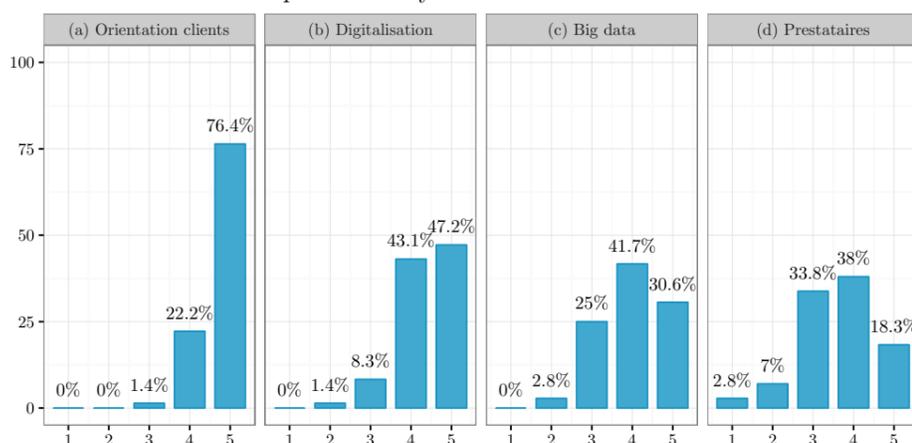
Participants au sondage

- Période de l'enquête : du 14 juin au 23 juin 2016
- Nombre de participants à l'enquête : 73
- Temps de réponse moyen : 11 minutes

A. Tendances générales touchant la gestion des sinistres

Comment jugez-vous la pertinence des tendances suivantes ?
(sur une échelle de 1 = aucune pertinence à 5 = très important)

- (a) **Gestion des sinistres orientée clients.** Entretenir la loyauté des clients est un défi. Sécuriser la relation client et réduire le nombre d'annulations de contrats sont des tâches centrales. Dans le cas d'un sinistre, l'interaction avec le client est plus intense et ainsi un rôle particulièrement important revient à l'orientation clients de la gestion des sinistres.
Résultat : Niveau d'importance moyen 4.8
- (b) **Gains d'efficacité à travers la numérisation.** La digitalisation cohérente de tous les processus de la gestion des sinistres permet des formes plus efficaces dans le règlement des sinistres, p. ex. triage automatique, remboursements plus rapides.
Résultat : Niveau d'importance moyen 4.4
- (c) **Lutte antifraude à l'aide de «Big Data».** Selon les branches d'assurances 10 à 15 pour cent des cas de sinistres ne sont pas plausibles. L'utilisation de «Big Data» et de nouvelles technologies, p. ex. intelligence artificielle et logique floue, ouvrent de nouvelles possibilités de vérification et permettent de réduire les coûts.
Résultat : Niveau d'importance moyen 4.0
- (d) **Utilisation de prestataires externes.** Les prestataires externes joueront un rôle important dans le futur. Une meilleure coordination des prestataires par les gestionnaires des sinistres permet p. ex. des réductions de coûts dans les opérations et les réparations ainsi qu'un meilleur contrôle.
Résultat : Niveau d'importance moyen 3.6



Dans ce qui suit nous passons en revue des tendances spécifiques autour de la digitalisation, de la lutte antifraude et de la gestion des prestataires. Chaque chapitre est subdivisé en trois rubriques qui représentent les axes déterminants pour une bonne gestion des sinistres : la satisfaction des clients, l'efficacité des processus et le volume des sinistres.

B. Tendances spécifiques autour de la digitalisation

Comment jugez-vous la pertinence des tendances suivantes ?
(sur une échelle de 1 = aucune pertinence à 5 = très important)

Satisfaction des clients

- (a) **Nouveaux moyens d'accès numériques.** Aujourd'hui, une grande partie de la population possède un smartphone ou une tablette et une majorité des personnes utilise l'Internet. L'engouement pour les «smart devices» et internet est croissante. Ainsi, il est important pour les assureurs de mettre à disposition des

nouveaux accès numériques pour répondre aux exigences des clients en termes d'accessibilité et de flexibilité.

Résultat : Niveau d'importance moyen 4.5

- (b) **Mise à disposition d'informations pour les clients.** Internet a changé le comportement des clients dans la recherche d'informations vers des besoins accrus en termes de transparence. Beaucoup d'entreprises l'ont reconnu et proposent par exemple un aperçu dans le statut de traitement (p. ex. tracking d'envois par la poste). Dans ce contexte, la mise à disposition d'informations sur la gestion des sinistres par les assureurs, p. ex. à travers leurs sites web ou applications mobiles, gagne en importance.

Résultat : Niveau d'importance moyen 4.0

- (c) **Temps de règlement réduit par l'automatisation.** Pour beaucoup de clients, un traitement rapide des sinistres est un facteur déterminant pour la loyauté envers l'assureur. Ce désir peut être réalisé à travers des processus automatisés comme par exemple un triage automatique ou un traitement partiellement automatisé.

Résultat : Niveau d'importance moyen 4.3



Efficacité des processus

- (d) **Médias structurés pour la déclaration.** Les déclarations sur support papier sont confinées au passé. Dans le futur, l'utilisation de médias structurés dans la déclaration et communication au cours de la gestion des sinistres gagne en importance. L'efficacité est augmentée en évitant des ruptures entre les médias dans la communication, les portails «Self-Service» etc.
Résultat : Niveau d'importance moyen 4.2

- (e) **Automatisation le long de la chaîne de processus.** Depuis un certain temps, l'automatisation d'étapes de travail est monnaie courante dans différentes industries. Aussi dans le secteur des services financiers, l'automatisation gagne en importance. Une gestion des sinistres porteuse d'avenir et concurrentielle nécessite une automatisation le long de toute la chaîne de processus tel que la déclaration, l'enregistrement, le triage, le traitement jusqu'au règlement et paiement final du sinistre.
Résultat : Niveau d'importance moyen 4.1

- (f) **Détection et déclaration automatique de sinistres.** A l'ère du «Internet of things» l'intervention manuelle devient obsolète dans beaucoup de domaines. Dans la domotique par exemple, des appareils («things») intelligemment mis en réseau permettent l'automatisation. Ceci sera également pertinent dans la gestion des sinistres, par exemple pour une déclaration ou analyse des sinistres automatisés.
Résultat : Niveau d'importance moyen 3.6

Volume des sinistres

- (g) **Disponibilité de données.** La digitalisation des documents d'assurance et données clients simplifie l'accès aux informations pertinentes pour le traitement d'un sinistre. Une évaluation des sinistres peut se faire rapidement grâce à la disponibilité permanente et immédiate des données. Les sinistres peuvent être comparés avec des cas similaires pour identifier d'éventuelles anomalies.
Résultat : Niveau d'importance moyen 4.1

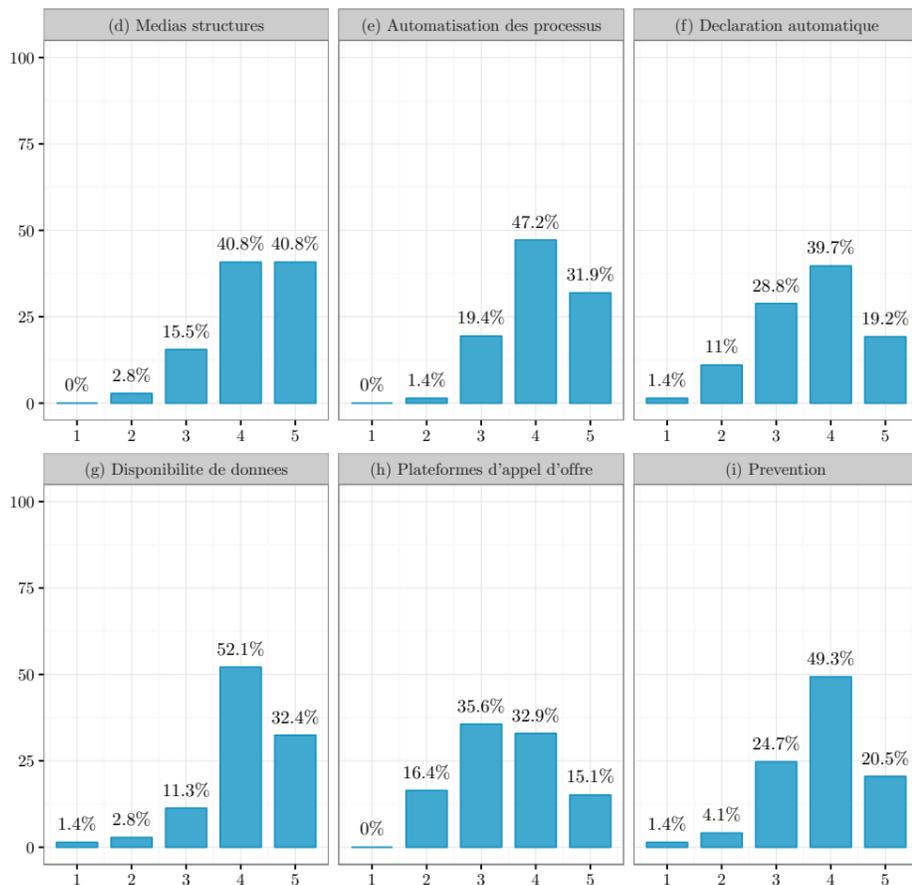
- (h) **Utilisation de plateformes d'appel d'offre.** L'appel d'offre (p. ex. pour des réparations) permet de créer plus de transparence et de minimiser les coûts, p. ex. à travers le regroupement de cas spéciaux. Une utilisation de plateformes au-delà

des limites d'une seule entreprise peut amener des avantages à la fois pour assureurs et prestataires.

Résultat : Niveau d'importance moyen **3.5**

- (i) **Prévention.** Dans le cadre de la prévention, grâce à leurs connaissances spécialisées, les assureurs peuvent jouer un rôle important dans la mise à disposition de systèmes d'information sur les risques. Par exemple, la collection de données télématiques permet de nouvelles perspectives sur le comportement de conduite des clients. La mise à disposition d'informations pertinentes pour le client peut influencer sur le montant des sinistres ou même éviter complètement les sinistres.

Résultat : Niveau d'importance moyen **3.8**



C. Tendances spécifiques autour de la lutte antifraude

Comment jugez-vous la pertinence des tendances suivantes ?
(sur une échelle de 1 = aucune pertinence à 5 = très important)

Satisfaction des clients

- (a) **Acceptation pour une lutte contre la fraude renforcée.** Pour une partie de la population, la fraude à l'assurance est considérée comme une peccadille. Néanmoins la fraude génère des surplus de coûts importants chez les assureurs. Avec une meilleure acceptation par les clients, des mesures antifraude multipliées peuvent sensiblement diminuer ces coûts.

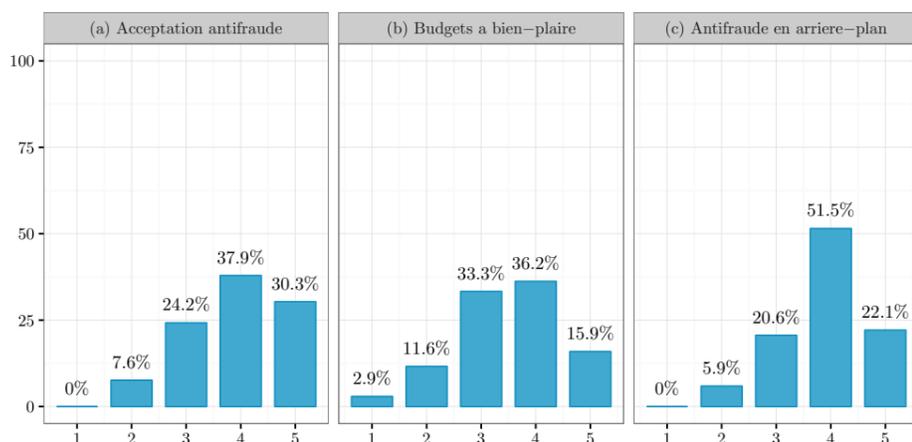
Résultat : Niveau d'importance moyen **3.9**

- (b) **Augmentation des budgets «à bien plaisir».** Un dommage est embêtant pour chaque client. Encore plus embêtant est le refus de payer de l'assurance quand il s'agit d'un cas limite ou d'une situation non univoque. Avec des budgets de complaisance adaptés, ces cas critiques pourraient plus souvent être tranchés en faveur du client, ceci pour assurer la satisfaction.

Résultat : Niveau d'importance moyen **3.5**

- (c) **Lutte antifraude basée sur les données en arrière-plan.** Le traitement rapide et sans formalités excessives de requêtes de clients mène à une augmentation de la satisfaction des clients. Une lutte antifraude en arrière-plan utilisant, analysant et évaluant automatiquement des informations récoltées dans d'autres systèmes est la base d'un règlement rapide des sinistres plausibles.

Résultat : Niveau d'importance moyen **3.9**



Efficacité des processus

- (d) **Détermination digitale des dommages.** Dans le traitement des sinistres il faut un équilibre optimal entre orientation clients, rapidité du traitement et approfondissement des analyses nécessaires. Pour augmenter l'efficacité, la détermination classique sur place chez le client peut être remplacée par une analyse digitale, par exemple à travers une interaction par vidéo-conférence.

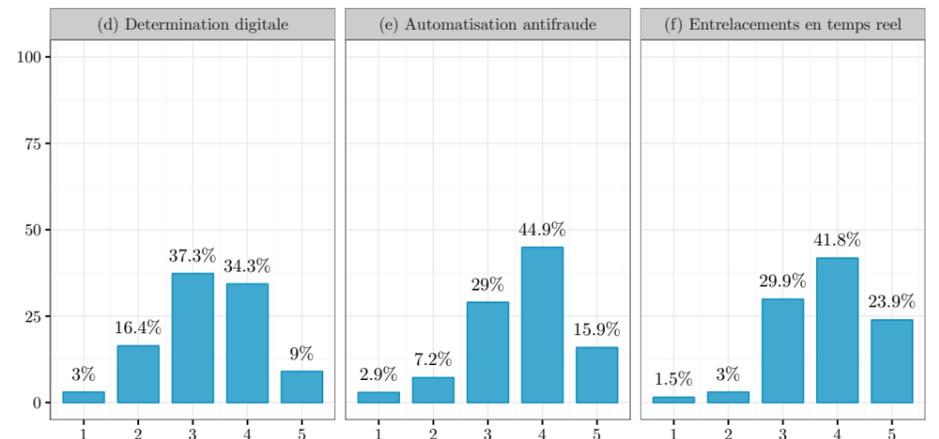
Résultat : Niveau d'importance moyen **3.3**

- (e) **Automatisation de la lutte antifraude.** Dans beaucoup de branches, des processus automatisés remplacent des étapes effectuées manuellement dans le passé. Aussi l'analyse de plausibilité devrait être automatisée dans les assurances.

Résultat : Niveau d'importance moyen **3.6**

- (f) **Utilisation des entrelacements en temps réel.** Une représentation des cas de sinistres, des personnes impliquées et de leurs relations entre eux dans les systèmes permet l'analyse d'entrelacements. Ces données amènent en temps réel des indications sur des modèles de dommages et aident dans la reconnaissance de fraudes systématiques.

Résultat : Niveau d'importance moyen **3.8**



Volume des sinistres

- (g) **Intelligence artificielle.** Dans la lutte antifraude des systèmes à intelligence artificielle vont intervenir. Tels systèmes analysent des volumes importants de données à la recherche de susceptibilités et adaptent leurs règles à travers leurs apprentissages. Ces développements et apprentissages autonomes permettent d'augmenter les parts de cas de fraude identifiés.

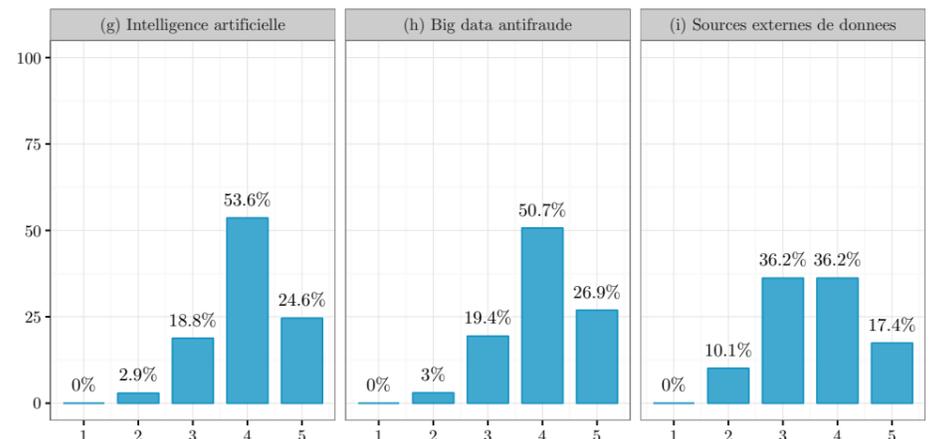
Résultat : Niveau d'importance moyen **4.0**

- (h) **«Big data» dans l'analyse antifraude.** Les données et les informations sont à la base de notre société mise en réseau. Le processus de la lutte antifraude est positivement influencé par la disponibilité, l'analyse et l'évaluation de quantités importantes et complexes de données.

Résultat : Niveau d'importance moyen **4.0**

- (i) **Utilisation de sources externes de données.** Internet ne sert pas seulement à se procurer des informations. Beaucoup d'utilisateurs y publient également des informations privées. L'utilisation de sources comme des blogs personnels, des forums et des plateformes «Social media» permet d'enrichir les informations disponibles dans l'analyse des sinistres.

Résultat : Niveau d'importance moyen **3.6**



D. Tendances spécifiques autour de la gestion des prestataires

Comment jugez-vous la pertinence des tendances suivantes ?
(sur une échelle de 1 = aucune pertinence à 5 = très important)

Satisfaction des clients

- (a) **Proximité des prestataires.** La proximité et la rapidité sont des facteurs de succès déterminants pour une longue et durable relation client. La proximité du prestataire (réparation, service, etc.) peut être assurée par un grand réseau de sociétés agissant localement.

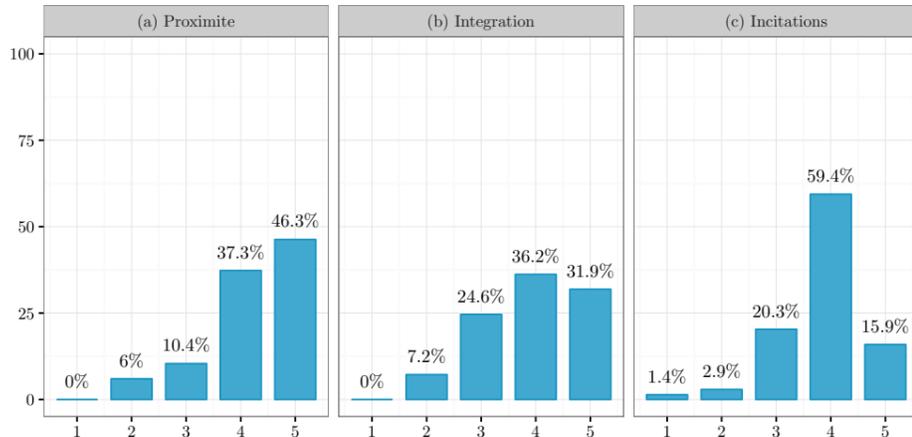
Résultat : Niveau d'importance moyen **4.2**

(b) **Intégration des prestataires.** L'importance de la marque est très grande et son effet par rapport à l'attitude du client face à l'entreprise est majeur. En intégrant les prestataires, l'image de marque face au client est unifiée et son comportement influencé positivement.

Résultat : Niveau d'importance moyen **3.9**

(c) **Incitations pour les prestataires.** Un bon système d'incitations est déterminant pour une exécution satisfaisante des services/travaux qui à leur tour ont une influence directe sur la satisfaction des clients. Des incitations ciblées et le fait de diriger les clients vers le meilleur prestataire augmentent la satisfaction des clients.

Résultat : Niveau d'importance moyen **3.9**



Efficacité des processus

(d) **Utilisation de prestataires spécifiques.** De par leur spécialisation, certains prestataires peuvent exécuter des services/travaux précis de manière plus efficace. Une utilisation de prestataires spécifiques accélère le processus du traitement des sinistres dans son ensemble et influence positivement la satisfaction des clients.

Résultat : Niveau d'importance moyen **3.9**

(e) **Réduction du nombre de prestataires.** Un petit réseau avec des prestataires sélectionnés accélère le choix et la médiation avec les entreprises. Une rationalisation du nombre de prestataires rend les processus plus efficace.

Résultat : Niveau d'importance moyen **3.5**

(f) **Mise en réseau de clients, prestataires et assureurs.** Une communication efficace entre clients, prestataires et assureurs est très importante. Des systèmes informatiques modernes et des processus flexibles favorisent la mise en réseau des trois groupes.

Résultat : Niveau d'importance moyen **4.1**

Volume des sinistres

(g) **Augmentation de la part de réparations.** Une orchestration ciblée et une obligation d'utiliser les services du réseau de prestataires permet de diminuer les coûts.

Résultat : Niveau d'importance moyen **3.8**

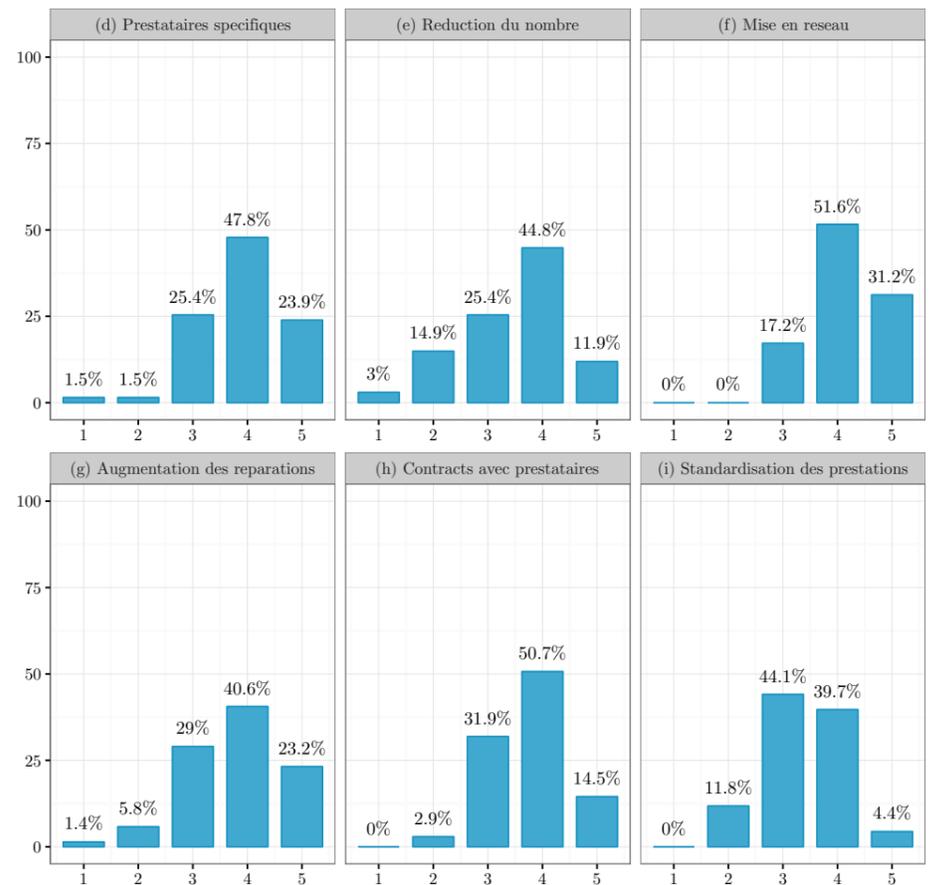
(h) **Relations contractuelles avec les prestataires.** Des contrats avec les prestataires et le regroupement consistent engendrent des rabais attractifs pour les

assureurs. Ces derniers diminuent le montant des dédommagements payés.

Résultat : Niveau d'importance moyen **3.8**

(i) **Standardisation du caractère et de l'étendue des prestations.** Il est plutôt difficile de gérer des réparations individuelles des dommages. Aussi la somme des paiements en cas d'individualisation est plus importante que pour des solutions standardisées. Une standardisation des prestations diminue les coûts et facilite le contrôle intégral.

Résultat : Niveau d'importance moyen **3.4**



Contact

Professeur Joël Wagner

Département des Sciences Actuarielles (DSA)
Faculté des Hautes Etudes Commerciales (HEC)
Université de Lausanne
Quartier Dorigny - Bâtiment Extranef
CH-1015 Lausanne

E-Mail joel.wagner@unil.ch

Phone +41 21 692 33 58

Site web people.unil.ch/joelwagner

Cette étude a été réalisée avec le soutien de l'Association Suisse d'Assurances.