

## Automatiser le traitement des pièces justificatives en auto : un réel enjeu de création de valeur pour les assureurs

*L'automatisation des processus et le recours à l'intelligence artificielle sont au cœur de la transformation digitale des professionnels de l'assurance. A l'heure où chacun traque les pertes de temps, les tâches longues et sans valeur ajoutée, l'optimisation du traitement des pièces justificatives est un enjeu majeur pour l'assurance automobile, où traiter les flux de données de manière automatisée est devenu une nécessité.*

*Pour y parvenir, les assureurs peuvent désormais s'appuyer sur de nouvelles technologies permettant d'automatiser la reconnaissance de documents, la saisie de données, les vérifications de conformité ou bien encore le niveau de complétude des dossiers, et de réorienter les équipes de souscription et de gestion sur des activités plus porteuses de valeur.*

### L'enregistrement des pièces : une tâche de plus en plus souvent confiée au client

La collecte et le stockage des pièces justificatives sont effectués par le réseau. Si la distribution est réalisée par un agent général ou un courtier, la responsabilité de la collecte de ces pièces et de leur disponibilité lui revient. Sinon c'est la compagnie d'assurance elle-même qui porte cette responsabilité par le biais de son réseau salarié.

Ces dernières années des solutions dématérialisées et centralisées de collecte ont largement été déployées dans l'ensemble des sociétés d'assurances.

Dans le cas de la souscription en ligne, la collecte des pièces justificatives est dématérialisée et elle est effectuée par le prospect lui-même lors de la contractualisation.

Concernant les pièces justificatives en indemnisation, lorsque l'entreprise délègue la gestion des sinistres à son réseau de distribution, la collecte des pièces est réalisée par le réseau et jointe sous format numérisé au dossier de traitement du sinistre (sauf pour la carte grise et éventuellement les clés du véhicule), le plus souvent directement dans les outils de gestion.

On constate cependant que de plus en plus d'assureurs donnent la possibilité à leurs assurés de transmettre directement les pièces nécessaires au traitement de sinistres « simples » sous un format numérisé (contrôle technique, photo du véhicule endommagé...).

### L'automatisation du traitement des pièces : une recherche de gain à tous les niveaux

Les processus de souscription et d'indemnisation sont exigeants en main-d'œuvre et en collecte des données : les étapes de découvertes ou de déclarations obligent à la validation manuelle des éléments qui reste chronophage et coûteuse sans garantir un bon niveau d'efficacité et de sécurité.

Les enjeux sont majeurs pour les assureurs s'ils veulent améliorer leur qualité de service aux clients tout en recherchant la simplification des processus, l'amélioration de la productivité des gestionnaires, et la maîtrise des coûts.

Cette mise en place de traitements automatiques doit permettre de réduire significativement les tâches « administratives » emblématiques de l'assurance traditionnelle (enregistrement, édition, manipulation et envoi de documents). Ainsi, l'automatisation donne la possibilité aux gestionnaires de trouver du temps pour se consacrer au développement de la relation client.

### L'intelligence artificielle, la blockchain et le RPA au service d'un allègement des processus de souscription...

A l'ère de la digitalisation des échanges et des services, l'un des objectifs majeurs pour les assureurs est de parvenir à proposer un parcours client entièrement dématérialisé.

Les outils de reconnaissance d'images et de GED associés au RPA permettent aux assureurs de gagner un temps précieux dans le traitement du dossier.

Couplés à la signature électronique, ils favorisent l'accroissement du taux de transformation lors de la souscription en évitant les ruptures. Certaines start-ups proposent par exemple des applications permettant de gérer une souscription en ligne de bout en bout : le client dépose ses justificatifs numérisés dans un espace sécurisé où il peut finaliser la contractualisation grâce à la signature électronique et où les documents sont vérifiés automatiquement par des outils de détection de fraude.

### ...et de gestion des sinistres

En indemnisation, les solutions innovantes qui émergent se basent sur des technologies d'intelligence artificielle et de blockchain (ex. MoneyTrack, qui propose une solution de paiement dirigé, pouvant simplifier l'indemnisation d'un dégât de eaux). Si les assureurs commencent peu à peu à intégrer la première dans leurs usages, ils sont encore très peu à utiliser la seconde.

Le traitement des pièces afférentes à un dossier sinistre (constat amiable et rapport d'expert dans la majorité des cas) représente ⅓ du temps consacré au dossier. L'efficacité globale du processus de gestion des sinistres en est altérée, de même que la qualité de la relation client.

Des solutions existent néanmoins, notamment avec l'intelligence artificielle, qui permet d'analyser toutes les pièces échangées lors de la déclaration du sinistre (constat, déclaration de l'assuré, PV de police, rapports médicaux, etc.) et de détecter les risques de fraude via un contrôle de cohérence des informations transmises. L'automatisation de ces tâches récurrentes permet de réduire les risques d'erreurs, et donc les coûts.

Certaines start-ups vont encore plus loin : en proposant une solution d'analyse des photos de voitures légèrement accidentées pour chiffrer automatiquement le montant des dégâts. Pour cela, Fotonower se base sur des dizaines de milliers de photos d'accidents présents dans leur base de données. Une de ses concurrentes, WeProove, propose quant à elle de dématérialiser les inspections réalisées jusque-là sur papier (sans toutefois qu'il puisse s'agir légalement d'une expertise). Pour chaque sinistre l'entreprise automatise, photo à l'appui, l'identification et le chiffrage du dommage, puis propose la meilleure solution pour réaliser la réparation. Ces inspections sont horodatées, géolocalisées et 100 % sécurisées, grâce notamment à la

blockchain qui certifie l'authenticité de ces actes, ce qui les rend infalsifiables et indiscutables. L'intérêt est de supprimer les conflits autour de l'état d'un bien en créant de la confiance, d'accélérer le processus de gestion des sinistres et de réaliser des économies sur les coûts d'indemnisation.

Cette technologie de la blockchain promet de transformer la chaîne de valeur assurantielle, dans le sens où elle est amenée à jouer le rôle de tiers de confiance. A ce jour, les usages qui se développent concernent surtout les smart contracts (contrats basés sur la technologie blockchain, infalsifiables et dont l'exécution est automatique). Par exemple, dans le cas d'un sinistre lié à une intempérie de grêle créant des dommages sur un véhicule, il est possible d'activer automatiquement la gestion du sinistre et l'indemnisation en se basant sur les données d'un objet connecté du véhicule (type GPS) et sur les données météorologiques d'un lieu précis. Le sinistre serait ici réglé en quelques minutes au lieu de quelques semaines habituellement.

### Une lutte contre la fraude facilitée

L'analyse de la conformité des pièces est aujourd'hui réalisée de manière plus ou moins approfondie selon les assureurs. Être en capacité de télécharger et contrôler en ligne de manière immédiate et automatique l'authenticité, la conformité et la validité des pièces justificatives fournies par le client permet donc de réduire de manière significative les risques de fraude, dans un contexte où les outils de retouche d'image ont rendu beaucoup plus simple la falsification des documents.

En outre, l'automatisation du traitement des pièces permet d'effectuer une vérification plus complète et systématique qu'un traitement réalisé par un collaborateur. Parmi les solutions à disposition des assureurs, on trouve notamment l'analyse de l'image par graphométrie (permet de déterminer si l'image originale a été modifiée) ou encore le rapprochement des données présentes dans le document avec des référentiels externes via des web services pour vérifier l'authenticité des éléments fournis (vérification de l'authenticité d'un passeport par exemple).

Sans oublier que pouvoir authentifier des clients de manière sécurisée et traiter automatiquement et en temps réel des justificatifs, permet de répondre aux exigences réglementaires et d'audit interne.

### Et une proximité client renforcée

Au-delà de la réduction des coûts pour les assureurs, ces technologies permettent d'automatiser les tâches à faible valeur ajoutée. Les gains de productivité et d'efficacité associés permettent de répondre à un enjeu fort qu'est l'amélioration de la relation client. Le traitement du sinistre est un moment-clé de la relation assureurs/assurés durant lequel les seconds attendent énormément des premiers qui ont alors la possibilité de tenir leurs promesses. Le temps potentiellement libéré est donc une formidable opportunité pour les assureurs de redéployer leurs gestionnaires sinistres au profit de l'écoute et du conseil. Les gestionnaires sont ainsi dans les meilleures dispositions pour échanger avec les assurés et leur proposer des services et/ou des types d'assistance spécifiques. Dans un contexte où les assurés viennent de subir un sinistre, ce recentrage de la relation sur l'humain peut être une source forte de renforcement du lien entre les assureurs et leurs assurés, à l'heure où des neo-assureurs émergent sur le marché et promettent aux clients des délais de règlement de l'ordre de quelques heures.

### Notre approche pour réussir cette transformation

Mettre en place de nouveaux outils permettant d'automatiser le traitement des pièces justificatives implique bien évidemment que l'entreprise soit avant tout mature en matière de dématérialisation des documents.

Ensuite, il est indispensable de déterminer le niveau d'ambition du projet : jusqu'où souhaite-t-on pousser l'automatisation ? Sur quelle partie du processus de souscription ou d'indemnisation l'intégration d'outils d'intelligence artificielle se révélera-t-elle la plus pertinente ? Quelle sera la valeur ajoutée de ces nouvelles fonctionnalités ? Pour quel ROI ? Comment exploiter au mieux le temps ainsi dégagé pour renforcer la relation avec les assurés ?

Sur ce sujet, notre démarche d'accompagnement passe par la réalisation d'un diagnostic de l'existant et une formulation claire et quantifiée des objectifs poursuivis. Les recommandations que nous formulons s'attachent à bâtir une trajectoire de mise en œuvre pertinente, pragmatique et surtout réalisable dans un délai relativement court : à la vitesse où les outils numériques évoluent, inutile de prévoir une mise en œuvre à 3 ans.

Enfin, l'un des gages de réussite de ces projets est l'attention portée à la transformation des métiers des gestionnaires et la capacité de l'entreprise à les orienter résolument vers le client.

### CONTACTS

**Laurence Angilbert**, Directrice  
[Laurence.angilbert@talan.com](mailto:Laurence.angilbert@talan.com)  
06 20 88 76 41

**Antoine Laforest**, Manager  
[Antoine.laforest@talan.com](mailto:Antoine.laforest@talan.com)  
06 09 37 47 74

**Anne Franceschi**, Consultante Confirmée  
[Anne.franceschi@talan.com](mailto:Anne.franceschi@talan.com)  
06 24 77 26 79