



# La numérisation, la normalisation et leurs avantages

*La numérisation est en vogue et nous permet d'améliorer la rentabilité du secteur. Nous avons l'avantage d'avoir longuement travaillé sur la qualité des échanges au niveau du secteur.*

## Mais qu'est-ce que normaliser ?

C'est simplement harmoniser et définir des règles d'usage pratiques et au bénéfice de tous. Prenons par exemple les 200 Volts/50 Hertz en Europe. Dans notre secteur c'est principalement définir des codes, longueurs de champs, tables de valeurs et contenu de messages regroupant des données. Le code sexe reprend par exemple le code 1 pour masculin et 2 pour le féminin pour tous les programmes. Il a fallu passer par diverses phases : inventaire, harmonisation et enfin publication.

## Notre intérêt mutuel passe par la norme et son usage constant

Force est de constater que si le travail effectué a nécessité et nécessite encore une très importante débauche d'énergie, il est encore très et trop largement sous-utilisé.

Le travail a commencé en 2001, ce qui fait près de 15 ans au rythme normal de 12 sessions par an. La fréquence des réunions permet au secteur de rester à jour et de suivre les diverses évolutions légales et sectorielles. Le groupe de travail de normalisation est composé de représentants de compagnies, de logiciels, du transporteur réseau et des fédérations.

Après, entre autres, les catastrophes naturelles et autres adaptations légales liées à Twin Peaks II nous avons aussi des exemples récents de dossiers traités tels : les drones, les speed-pedelec, etc. >>>



>>> Calculons donc la somme de travail de manière simple, voire simpliste :

- ✓ 12 sessions,
- ✓ de 4 heures,
- ✓ pendant 15 ans,
- ✓ avec 10 personnes.

Soit un total de **7200 heures** de travail hors travaux spéciaux de commissions estimés à près de 800 heures.

Savez-vous que ce travail de la normalisation couvre tous les domaines d'activité de l'assurance, tant pour :

- ✓ Les particuliers,
- ✓ Les entreprises,
- ✓ Le domaine vie,
- ✓ Les assurances dommage, y compris le maritime ?

Ce travail a inventorié un nombre important de champs, champs dont le contenu est en général défini et expliqué.

Certains champs comprennent des tables dont les valeurs peuvent être nombreuses.

Le dictionnaire de données compte près de **4.000 champs de données**, beaucoup de ceux-ci comptant des tables de plusieurs dizaines de valeurs.

Belgique oblige, le tout existe bien entendu en plusieurs langues...

Les échanges touchent également d'autres intervenants du secteur, tels des institutionnels, les experts, réparateurs, etc.

Ajoutons que cette normalisation permet aussi, et cela devient important, de communiquer de manière standard vis-à-vis de nos clients communs.

Il est donc dommage de ne pas exploiter ce travail de manière maximale.

Ainsi, l'ensemble des données et messages permet d'automatiser un nombre important de tâches. Il y a trop peu d'intervenants qui exploitent pleinement ces possibilités et les automatismes qui peuvent en découler. Par opposition, le recours au simple e-mail dans des échanges professionnels n'arrivera jamais à concrétiser les traitements automatiques possibles en cas d'échange structuré.

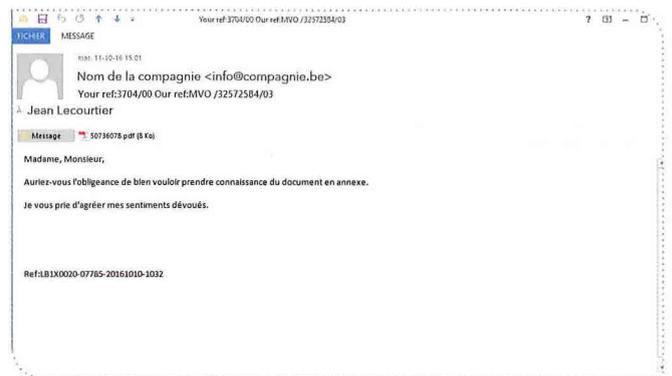
Combien de messages non interprétables rapidement ne recevons-nous pas quotidiennement, tant du côté des intermédiaires que du côté des compagnies.

Il est impossible de traiter un e-mail de ce type :

Objet : Référence de l'émetteur (sans référence interprétable rapidement par le récepteur).

Contenu : En annexe, vous trouverez un document qui vous intéresse.

Exemple :



Le coût de traitement de ce genre de communication est excessif et pénalise notre secteur. Il n'y a aucune raison d'employer cette méthode entre nous alors que les messages structurés automatisables existent tant en production (MPB) qu'en sinistre (MSB).

**L'atout repose sur des :**

- ✓ Données définies, codées et structurées,
- ✓ Messages structurés contenant ces propres données,
- ✓ Messages générés et qui sont de plus en plus fréquemment envoyés automatiquement,
- ✓ Messages qui sont également réceptionnés et de plus en plus souvent traités automatiquement.

**Le spectre d'activités touche :**

- ✓ La gestion production,
- ✓ La gestion sinistres,
- ✓ La gestion comptable et financière,
- ✓ Le product management,
- ✓ Le Customer relationship management,
- ✓ Le planning des ressources de l'entreprise.

C'est fiable, rapide et économique. Tous les acteurs peuvent en retirer un gain de temps, d'importants gains financiers et de personnel, ce dernier pouvant alors être affecté à d'autres activités plus productives.

Force est de constater que certains acteurs, même importants, négligent l'emploi et la promotion de ce type d'échange. Il est normal pour tous de donner la priorité

aux messages structurés par rapport aux mails, qui ne sont que rarement clairs et demandent des traitements humains.

Un traitement préférentiel est indispensable pour améliorer la qualité de service et répondre aux clients qui, eux, augmentent leurs exigences.

Il n'y a, par exemple, aucun intérêt à traiter manuellement un remplacement temporaire de véhicule couvert par un contrat connu dans la compagnie. Ce type de message par mail impose une ouverture, une lecture et un classement qui peuvent facilement être automatisés sans aucune intervention humaine. Les exemples sont légion.

C'est tellement bien fait que beaucoup d'entre nous ne se rendent plus compte du luxe dans lequel nous vivons. Un jeune courtier récemment installé dans un autre pays de l'Union européenne nous a demandé de bien prendre conscience de ce que nous avons. C'est quand on perd quelque chose qu'on se rend compte de la valeur de ce qui a été perdu.

Même les transactions on-line permettent aux intermédiaires d'améliorer leur productivité, les champs échangés avec les « front end » des compagnies étant basés sur ces mêmes normes. Cet échange unidirectionnel permet aussi de réduire les délais au bénéfice de nos clients communs.

Le temps gagné l'est pour l'ensemble du secteur de par l'absence de communications téléphoniques, fax et autres mails intempestifs pour des produits complexes mais de masse.

En 10 ans, le nombre de messages a explosé et dans tous les domaines.

Les échanges unidirectionnels se sont élevés à plus de 18.500.000 transactions en 2015.

---

# 43.000.000

messages envoyés et traités

---

---

# 5

---

messages par assuré potentiel par an

---

Dans l'autre sens, soit compagnie vers courtiers ou autres intervenants et toujours en 2015, ce sont plus de **43.000.000 de messages** qui ont été envoyés et traités.

Les échanges vers les courtiers se chiffraient à 35.000.000 en 2015. Ceci donne une moyenne de **5 messages par assuré potentiel** par an (7.000.000 de preneurs).

Le solde de 8.000.000 est à retrouver entre les autres intervenants (voir supra).

**Normaliser et standardiser permet aux compagnies et courtiers :**

- ✓ D'éviter le double encodage et donc de faire des économies substantielles,
- ✓ De créer des processus de gestion automatique de bout en bout,
- ✓ D'améliorer la productivité du secteur,
- ✓ D'offrir des outils sectoriels pour respecter les réglementations,
- ✓ D'offrir des interfaces communs sur appareils mobiles et de répondre ainsi aux demandes des clients.

Malheureusement, si les données sont bien structurées, elles sont largement sous utilisées. Certains logiciels et certaines compagnies ne mesurent pas bien les avantages qu'ils peuvent en tirer.

Pour les compagnies, c'est d'autant plus regrettable qu'elles se sont engagées à respecter les accords sectoriels signés en 2003.

Pour les non convaincus, normaliser est tout aussi important et utile que d'avoir des prises de courant uniformes dans une région, voire un voltage identique. Cet exemple vous permet de bien comprendre, puisque lors de tout voyage un peu lointain, vous devez vous enquérir du type de prise de courant et de la compatibilité de votre appareil.

Pour illustrer, prenez 10 appareils en vacances et un seul adaptateur. À chaque usage il faudrait déplacer l'adaptateur. Si la perte de temps est compensée par le fun des vacances, c'est supportable. >>>



>>> Essayez d'imaginer une procédure différente par compagnie avec laquelle vous travaillez et vous serez fixé. À chaque contrat dans une compagnie différente, vous devriez changer de procédure et la même chose pour les compagnies en fonction des logiciels courtiers...

Jusqu'en 2011, nous avons travaillé sur les échanges entre partenaires. Depuis cette date, nous y avons aussi intégré la vue des clients.

## Quel est donc l'intérêt pour nos clients ?

Les clients sont de plus en plus sensibilisés aux approches numériques. Ils veulent des réponses 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. De plus, ces mêmes clients demandent de plus en plus de réactivité de la part de tous leurs fournisseurs. Une demande simple ne peut souffrir de délais qui se raccourcissent de plus en plus. Les automatismes permettent cette réactivité si on se sert au maximum des outils. Nous perdons en réactivité si nous devons réfléchir à chaque méthode d'envoi en fonction du récepteur. Si, en plus, le message reçu n'est pas interprétable rapidement, nous faillirons à rencontrer la demande de nos clients communs.

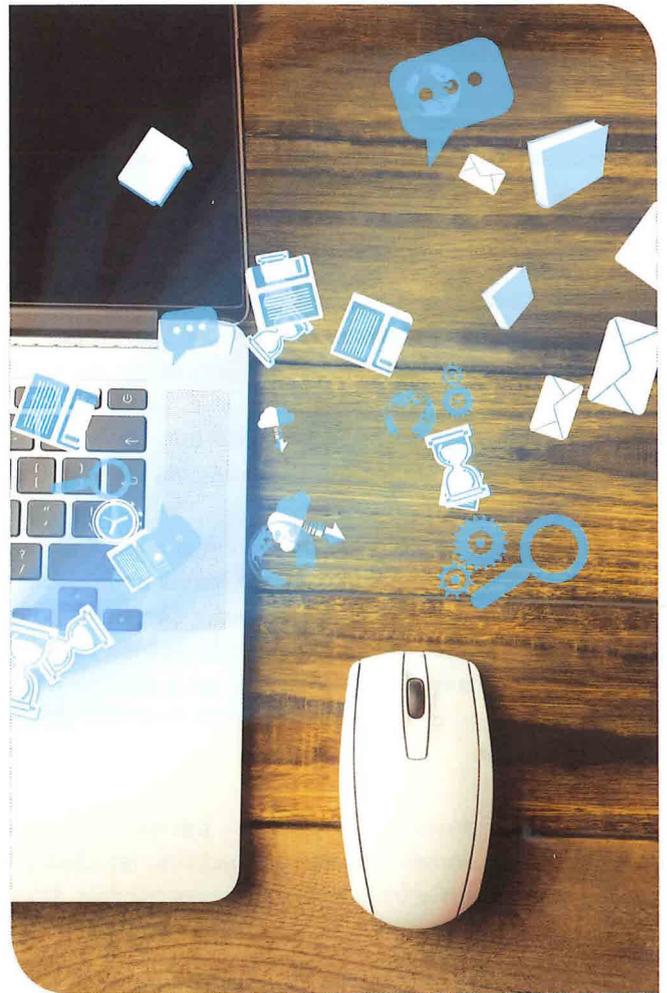
Il me paraît normal d'y ajouter une fiabilité maximale.

La normalisation poussée des échanges a été initiée pour éviter les doubles encodages. Ces doubles encodages sont source d'erreurs nombreuses qui peuvent coûter cher au secteur et surtout communiquer des informations erronées à nos clients.

Les « espaces client » des principaux logiciels tiennent compte de ces normes, ce qui devrait permettre à terme à tous de bénéficier d'intégration de messages émanant de nos clients, directement dans les systèmes courtier et compagnie.

Si le client a toujours été au centre de nos préoccupations, il devient clairement acteur de ses propres assurances. La normalisation sectorielle permet déjà à nos clients de communiquer facilement avec notre secteur. La communication en direct avec nos systèmes est dans ce cas aussi, préférable à des simples envois de mails, comme c'est le cas entre acteurs classiques.

Ainsi une simple demande de duplicata de document pourrait passer de l'espace client à la chaîne appropriée de la compagnie de manière entièrement automatique via le courtier et ce, sans aucune intervention. Il n'y a



aucune valeur ajoutée à demander un duplicata de carte verte par mail au courtier qui le redemande par mail à la compagnie qui l'envoie par la poste.

Et pourtant, cela arrive encore.

Pour conclure, nous devons aussi penser en fonction du client et selon ses souhaits. Il ne faut sûrement pas multiplier les interfaces. On ne peut avoir plusieurs systèmes de signature électronique, plusieurs manières de se connecter, plusieurs sites distincts pour lui donner l'information, le document ou l'attestation demandée, document qui est aussi le document du client.

**Retrouvons-nous les manches. Et plutôt que de réinventer la roue, utilisons l'existant, il est très complet et suit les évolutions du marché.**

**Michel Pirson**  
Chief Process Officer FEPRABEL  
Président du GT sectoriel de normalisation