



**Assurinfo** > **Productivité** > La normalisation, grammaire de la productivité

## La normalisation, grammaire de la productivité

Assurinfo N° 36 | 1 décembre 2016 | Productivité



Dans le secteur des assurances, toutes les parties prenantes souhaitent que les choses aillent plus vite mais aussi que l'information qui leur est fournie soit parfaitement correcte et régulièrement mise à jour.

### Qu'est ce que normer ?

Pour s'échanger et mettre à disposition les informations demandées, il importe d'utiliser un langage commun articulé sur une structure d'information adéquate et qui permet de communiquer à la fois de façon rapide, automatique et non paradoxale. Le processus de normalisation, c'est un peu comme un meuble dont on ouvrirait le bon tiroir afin d'y trouver directement l'objet singulier que l'on cherche.

Depuis 2001, le secteur a défini des tables de valeurs, des codes actions et des longueurs de champs afférent au contenu des messages échangés. Il s'agit d'une sorte de grammaire belge des assurances dont le groupe de normalisation (organe sectoriel regroupant les entreprises d'assurances, les fédérations de courtiers et les sociétés de software) assure régulièrement le développement et la maintenance.

### Pourquoi se servir de la Normalisation ?

- ▶ Utiliser des échanges structurés permet de véhiculer une information complète et correcte.
- ▶ Un tel échange d'information permet directement d'identifier l'expéditeur et le destinataire de l'information et d'obtenir confirmation de la réception du message. Il évite des erreurs d'adressage et des pertes de temps. Il donne la possibilité de diminuer sensiblement les communications téléphoniques, de se passer des appareils de fax désuets ou de mails intempestifs qui encombrant les boîtes des utilisateurs.
- ▶ En évitant le ré-encodage, il permet de traiter une demande de façon plus rapide et efficace. En outre, ces doubles ou triples encodages sont sources d'erreurs.
- ▶ Elle permet aux acteurs du secteur de l'assurance (entreprises d'assurances et canaux de distribution) d'investir davantage de temps et d'énergie dans les aspects commerciaux (nouveaux produits, prospections) plutôt qu'administratifs.
- ▶ La normalisation permet ainsi à tous les acteurs d'en retirer des gains de temps, des gains financiers et de personnel.
- ▶ Elle permet également aux acteurs concernés d'utiliser des outils conformes aux réglementations les plus récentes (par exemple, information du consommateur, obligation d'immatriculation et d'assurance de vélos électriques,...).

## Quelques exemples concrets

- ▶ L'ouverture d'un dossier sinistre au travers d'un message structuré permet de communiquer rapidement et directement les informations nécessaires à l'assureur ou au courtier délégataire et éviter d'éventuelles demandes d'informations complémentaires. De plus, la bonne réception du message auprès de la bonne personne dans le bon service est garantie.
- ▶ Lors de la survenance d'un sinistre automobile, la désignation d'un garage ou d'un expert éventuel se fait de façon beaucoup plus sûre et rapide afin d'accélérer les processus de réparation et d'indemnisation éventuelle. Tant le réparateur que l'expert (via Informex) sont en effet agréés par l'assureur et par conséquent immédiatement saisis d'une mission.
- ▶ Lors du non-paiement d'une prime afférant à un contrat auprès de l'assureur, l'utilisation adéquate d'un message structuré permet à l'intermédiaire d'être informé et de réagir. Il permet également de tenir automatiquement compte de cette suspension ou résiliation lors de l'éventuelle survenance d'un sinistre.
- ▶ Une simple demande de duplicata de document (carte verte, garantie en cas de crédit hypothécaire,..) introduite par l'assuré au travers de son espace clients peut être traitée au sein de l'entreprise d'assurances avec une intervention humaine minimale.
- ▶ Lors du paiement de la prime par exemple d'un contrat d'assurance vie, l'envoi d'une attestation fiscale est automatiquement réalisé ou mis à l'échéance sans qu'un rappel spécifique doive être généré. Le service au client final s'en trouve renforcé.
- ▶ La signature de certains documents de façon électronique et de façon certifiée permet d'authentifier l'acceptation des termes du contrat d'assurance ou de certaines modifications et de limiter les volumes et les coûts des envois postaux.

Information ou demande de formation : <http://www.telebib2.org> ou [info@telebib2.org](mailto:info@telebib2.org).

*Benoît Montens*  
**[om@assuralia.be](mailto:om@assuralia.be)**

