



Accenture
118, avenue de France – 75 013 Paris
Téléphone : +33 (0) 1 53 23 55 55 - Télécopieur : +33 (0) 1 53 23 53 23

Communiqué de presse

Contact presse :

Hélène KNOFF

01 56 52 74 32

helene.knopf@accenture.com

En Europe, moins d'un assureur sur trois met en œuvre les meilleures pratiques du marché pour optimiser la gestion des sinistres. - Résultats d'une étude Accenture -

Les assureurs britanniques sont deux fois plus nombreux que les autres assureurs européens à recourir à la gestion déléguée, à la segmentation et aux nouvelles techniques de détection des fraudes.

Paris, le 30 mai 2007 – Moins d'un tiers des assureurs européens utilisent des solutions et processus avancés de traitement des sinistres tels que la segmentation des déclarations, les techniques anti-fraude... ; c'est ce que révèle une enquête Accenture menée auprès d'une cinquantaine de responsables de sociétés d'assurance IARD en Europe continentale et au Royaume-Uni.

Ainsi, seul un quart (27 %) des répondants déclarent utiliser des techniques de segmentation, une pratique éprouvée permettant de classer les déclarations par catégorie (complexité, historique des sinistres du client, profil de l'assuré, etc.), et moins d'un sur cinq (18 %) des systèmes innovants de détection de la fraude (outils de *datamining* calculant les probabilités de fraude).

« En période de ralentissement conjoncturel, où l'efficacité opérationnelle du cœur de métier devient le principal critère de réussite, les assureurs européens doivent faire porter leurs efforts sur la précision et la productivité de leurs opérations d'indemnisation, en utilisant les processus et systèmes les plus perfectionnés, déclare Gilles Biscay, responsable de l'offre solutions de gestion des sinistres chez Accenture. Nous suivons la performance en gestion des sinistres des assureurs européens depuis près d'une dizaine d'années, et nous constatons grâce à cette étude que des progrès ont été accomplis dans l'adoption des meilleures pratiques mondiales. Il reste toutefois beaucoup à faire pour maintenir leur compétitivité, à l'échelon régional et mondial, face à l'émergence de nouvelles réalités commerciales, comme les exigences accrues des clients en termes de service, les nouveaux défis sur le plan juridique et médical, et la pression globale exercée sur les prix. »

L'étude révèle par ailleurs des différences opérationnelles notables entre les pays européens. Les assureurs britanniques, par exemple, sont deux fois plus nombreux que leurs homologues continentaux à s'être convertis aux meilleures pratiques de gestion des sinistres :

- 41 % d'entre eux (contre 21 % dans les autres pays) déclarent appliquer des techniques de segmentation des déclarations de sinistres ;
- ils sont 29 % (contre 13 %) à utiliser des systèmes avancés en détection de la fraude à l'assurance ;
- et 71 % (contre 37 %) à externaliser des activités, stratégiques ou non, de traitement des sinistres.

« Notre expérience sur le terrain montre que les assureurs britanniques sont plus enclins à explorer des technologies innovantes en matière de traitement des sinistres ; il n'est donc pas surprenant de constater qu'ils adoptent davantage que les autres les meilleures pratiques en segmentation, gestion déléguée et lutte contre la fraude, ajoute Gilles Biscay. Or, il s'agit d'éléments essentiels au maintien de l'excellence en la matière. D'ailleurs, notre étude montre que le rythme particulièrement lent de l'innovation technologique concourt à brider la performance actuelle des assureurs européens en gestion des sinistres. »

Il apparaît en effet que la performance des assureurs européens en traitement des sinistres pâtit de l'absence d'intégration technologique. Près des deux tiers, soit 60 % des répondants en Europe et au Royaume-Uni avouent que les systèmes utilisés sont « déconnectés » des applications informatiques clés (systèmes d'administration des contrats, catalogues produits et bases de données clients centrales). Il en résulte des dossiers incomplets et, pour les collaborateurs, des difficultés à les partager, voire à y accéder, et donc, un allongement des délais d'indemnisation et une augmentation du taux d'erreur.

En toute logique, la mise à niveau des systèmes technologiques ressort comme l'un des objectifs clés des assureurs européens. Interrogés sur leurs priorités stratégiques pour le traitement des sinistres, les sondés sont plus d'un tiers (34 %) à citer le remplacement des applications concernées ; avant tout (44%), ils appellent de leurs vœux « un seul et unique » système « intégré ».

Méthodologie

L'enquête a été menée entre août et novembre 2006 par téléphone auprès de 55 responsables de sociétés d'assurance IARD, impliqués dans les décisions relatives à la gestion et au traitement des sinistres. Parmi les entreprises interrogées, 74 % ont enregistré plus d'un milliard de dollars de primes collectées, et 26 % plus de 500 millions de dollars. Le panel regroupe des participants de différents pays européens : Allemagne, France, Italie, Pays-Bas, Royaume-Uni, Scandinavie, Suisse.

A propos d'Accenture

Entreprise internationale de conseil en management, technologies de l'information et externalisation, Accenture conçoit et met en oeuvre des solutions innovantes pour aider ses clients, entreprises et administrations, à accroître leur performance. Fort de son expertise sectorielle, de sa connaissance approfondie des processus et de ses ressources à l'échelle mondiale, Accenture a la capacité de mobiliser les équipes, compétences et technologies les plus appropriées pour aider chacun de ses clients à atteindre l'excellence. Avec plus de 152 000 collaborateurs dans 49 pays, Accenture a généré un chiffre d'affaires de 16,55 milliards de dollars au cours de l'année fiscale clôturée le 31 août 2006. L'adresse de son site Internet est www.accenture.com/fr.

###