

# L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSFORMATION DIGITALE POUR L'AVENIR DES DÉCLARATIONS DE SINISTRES AUTOMOBILES

Solera s'intéresse aux  
stratégies et aux technologies  
qui transformeront le process  
d'aujourd'hui et de demain



# TABLE DES MATIÈRES

Introduction .....	3
Relever les défis à l'aide d'un processus sans contact .....	5
Aperçu de l'expérience unifiée de déclaration de sinistre .....	6
Comment tirer parti de la transformation digitale ? .....	7
À quoi ressemble la parfaite configuration de données ? .....	8
À quel moment du processus l'expertise du numérique et de la réparation se combinent-elles ?.....	9
Pourquoi est-ce plus important aujourd'hui que jamais ? .....	10
À propos de Solera .....	11

# INTRODUCTION



## COMMENT EXPLOITER LE DIGITAL AUJOURD'HUI ET SE PRÉPARER À DEMAIN?

“ La transformation digitale ne se limite pas à la rupture ni à la technologie. Elle englobe des valeurs, des personnes, l'optimisation et la capacité à s'adapter rapidement notamment à travers une utilisation intelligente des technologies et de l'information<sup>1</sup>. ”

Notre monde change, et la crise sanitaire du Covid-19 a joué le rôle d'accélérateur universel vers la transformation digitale.

Toutefois, tandis que nous sortons tout juste du pic de la pandémie et que la situation commence à s'améliorer, soit les acteurs de l'industrie accepteront ce changement et feront un grand pas en avant, soit ils retrouveront leur rythme habituel. Quel que soit leur choix, nous observerons inévitablement un grand fossé entre ces deux groupes. Ceux qui adopteront la transformation digitale développeront désormais un esprit plus souple qui, à terme, dominera au sein de l'écosystème moderne des déclarations de sinistres automobiles. Quant à ceux qui choisiront de revenir à leur ancienne normalité, ils créeront un fossé infranchissable avec ceux qui, au contraire, vont de l'avant.

À mesure que nous appliquons de nouvelles normes de distanciation sociale, le digital sous toutes ses formes joue un rôle prépondérant dans les efforts de continuité des entreprises de l'ensemble de l'écosystème. Par exemple, nous avons noté que le système de capture d'image permettait aux clients, par le biais d'un processus guidé et automatisé, d'apporter rapidement aux assureurs et aux carrossiers des preuves des dommages constatés sur leur véhicule. Un bref examen des dommages et une évaluation rapide de la première déclaration de sinistre (FNOL - First Notice Of Loss) peuvent alors être effectués sans que le client ni l'expert ne se déplace, réduisant ainsi les risques de santé inhérents aux contacts physiques.

De la même manière, les canaux de communication numérique permettent aux carrossiers de communiquer avec les clients et d'émettre efficacement leurs factures, même avec une équipe restreinte. Entre-temps, un recours accru aux évaluations vidéo à distance permet aux carrossiers de rester productifs et aux experts de travailler à distance.

<sup>1</sup> <https://www.i-scoop.eu/digital-transformation/>

Cela dit, tout parcours de transformation digitale entrepris à ce jour a été largement fragmenté dans l'ensemble de l'écosystème de déclaration de sinistre automobile. Puisque très peu de sociétés ont adopté cette démarche de manière précoce, les solutions capables de réaliser une véritable transformation perçue n'étaient pas facilement accessibles. Au lieu de cela, des technologies avancées ont été conçues pour numériser des points spécifiques du flux de travail. Par conséquent, les idées des pionniers du numérique ont naturellement surpassé la vitesse de développement.

Dans un écosystème qui repose sur la précision, la prise de décision doit être méthodique afin de garantir le maximum d'efficacité, de sécurité et une meilleure expérience. Finalement, les assureurs et les réparateurs ont vraisemblablement déployé des technologies émergentes moins rapidement que les secteurs essentiels. Néanmoins, si l'on se focalise sur un avenir où le digital prévaut, nous devons absolument comprendre comment parvenir plus rapidement à de meilleures prises de décisions.

En adoptant des moyens souples et une technologie de rupture, nous pouvons rapidement fournir des déploiements contrôlés. Toutefois, puisque la main-d'œuvre compose difficilement avec la nouvelle normalité, nous devons aussi faire plus avec moins. Face aux nouveaux défis qui se présentent, il est fondamental d'utiliser sans attendre des technologies qui nous habilitent à gérer un processus sans contact dont nous avons besoin pour véritablement transformer l'expérience de déclaration de sinistre.

# RELEVER LES DÉFIS À L'AIDE D'UN PROCESSUS SANS CONTACT

L'épidémie de Covid-19 a parachuté l'écosystème dans un processus d'accélération digitale sans précédent. Désormais, l'objectif est de comprendre comment s'appuyer sur la puissance du numérique pour résoudre les défis d'aujourd'hui et de demain. Pour ce faire, il est crucial d'évaluer l'ensemble des étapes du processus et d'identifier les points de tension spécifiques pour lesquels nous pouvons digitaliser l'expérience afin de prendre de meilleures décisions et d'accroître les performances.

Dans l'industrie, nombre d'anciens défis concernent des retards dans la transmission d'informations ou la communication de renseignements erronés entre les personnes à un point précis de la chaîne de valeur, venant retarder l'ensemble du processus. Toutefois, avec l'aide de l'intelligence artificielle (IA) et de l'apprentissage automatique (AA), une transition vers une gestion des déclarations de sinistre axée sur les données peut révolutionner les process. En mettant en corrélation des modèles et des tendances de données, en apprenant continuellement des anciennes informations et des entrées en temps réel, nous sommes capables de générer des renseignements précis et fiables pour informer et améliorer l'expérience client.

D'après Gartner, 91 % des entreprises prévoient de déployer une intelligence artificielle d'ici 2022. Par conséquent, plus nous investirons dans cette technologie, plus nous constaterons l'ampleur de son potentiel sur l'industrie de la réparation après accident. Pour maximiser la valeur ajoutée sur l'ensemble de la chaîne, il faut avoir recours à l'automatisation dès le début de la déclaration de sinistre. La technologie d'assistance lors de la prise de photos aide le client à procéder de manière autonome et numérique dès l'étape de la déclaration de sinistre. Il rassemble les données essentielles relatives aux dommages constatés sur le véhicule pour initier la déclaration. Ainsi, il assiste l'IA dans sa validation intelligente des dommages et apporte des avantages notables sur l'ensemble du processus:

- La prise de vue par le conducteur du véhicule permet de réduire le temps que les experts passent à se déplacer pour constater des dégâts minimes ou des pertes totales ; l'objectif étant de maintenir les pratiques de distanciation sociale et d'améliorer le parcours du client final.
- Une catégorisation plus intelligente des dommages constatés sur le véhicule améliore la précision, identifie davantage de véhicules économiquement irréparables dès la déclaration de sinistre et oriente les cas particuliers vers les sites les plus aptes aux réparations.
- Les carrossiers sont alors en mesure de voir les dommages avant l'arrivée d'un véhicule sur site. Ils peuvent agir de manière proactive et commencer à rechercher les pièces ou effectuer une première estimation des coûts, et de cette façon, réduire le temps d'immobilisation du véhicule.
- L'analyse automatique des dommages constatés sur le véhicule peut réduire considérablement la marge d'erreur lors de l'élaboration du devis, augmentant sa précision et réduisant ainsi les délais de validation de réparation.
- Les évaluations effectuées par l'intelligence artificielle éliminent les opérations redondantes ou inutiles, permettant alors aux experts de se concentrer sur des cas plus complexes qui requièrent leurs compétences et savoir-faire.
- L'élimination des points de contact inutiles garantit une communication transparente entre assureurs et réparateurs, automatise la facturation numérique et contribue à une résolution plus rapide des demandes.

Cette technologie nous permet d'avoir un regard global sur le parcours numérique de bout en bout et d'identifier les points de contact clés pouvant être automatisés afin de diminuer les obstacles venant ralentir le processus, clôturer les demandes plus rapidement et améliorer l'expérience du client final.

<sup>2</sup> <https://www.raconteur.net/digital-transformation-2019>

# APERÇU DE L'EXPÉRIENCE UNIFIÉE DE DÉCLARATION DE SINISTRE



Tout d'abord, au moment de l'élaboration des offres de souscription, un bilan digitalisé de l'état du véhicule est effectué en exploitant la technologie de vidéo à distance. Ensuite, lorsqu'un accident est signalé, un message numérique invite le client à prendre des photos ou à filmer les dommages. Puis un assureur procède au traitement des images du client avec l'aide de l'IA pour catégoriser intelligemment les dommages et définir si le véhicule est réparable ou s'il s'agit d'un cas de perte totale sans intervention manuelle.

À l'étape suivante, l'assureur propose soit un règlement en espèces, soit l'option de prendre rendez-vous chez un réparateur pour y déposer le véhicule. Il s'agit bien ici d'une autre étape du parcours qui pourrait, dans un avenir proche, faire l'objet d'une transformation digitale dans le cadre d'une nomenclature de tri intelligent. Enfin, la demande de réparation est affectée au réparateur le plus adapté, le devis est approuvé, puis les pièces sont commandées automatiquement. À travers des protocoles qui donnent la priorité au numérique, nous sommes en mesure d'automatiser chaque étape du processus et de remplacer les tâches manuelles. Ce progrès simplifie les actions et représente un gain de temps, à la fois pour l'assureur, pour le réparateur et pour le client. Par exemple, les rapports de dommages sont partagés de manière numérique. Il n'est donc plus nécessaire de contacter l'assurance par téléphone puisque les renseignements concernant la réparation sont envoyés automatiquement, directement et en temps réel au client.

Lorsque l'IA et les algorithmes d'apprentissage automatique ont traité les images du véhicule, les experts valident l'évaluation et utilisent le processus de gestion numérique des demandes afin de finaliser le devis. L'agent d'assurance vérifie la conclusion de la technologie ou la modifie le cas échéant. Cette étape cruciale entraîne les algorithmes à être plus efficaces et à fournir de meilleurs résultats à chaque cycle d'analyse. L'expert, l'assureur, le réparateur et l'automobiliste ont tous accès au devis et peuvent s'accorder sur des conclusions basées sur les faits. Ce lien entre les parties et une même compréhension des données permet de gagner un temps considérable puisqu'elles conviennent ensemble d'une valeur et des coûts.

En exploitant les principes des algorithmes de l'IA, nous élaborons des solutions évolutives qui aident l'utilisateur en éliminant certaines validations subjectives ou sources d'erreurs du processus de prise de décision. De leur côté, les experts, les assureurs, les ateliers et les fournisseurs peuvent alors travailler de manière plus efficace et atteindre leur objectif. La valeur de cette technologie est évidente dans l'ensemble de l'industrie. Pourtant, la clé pour qu'elle puisse se réaliser réside véritablement dans la composition des données qui l'alimentent.

# COMMENT TIRER PARTI DE LA TRANSFORMATION DIGITALE ?

Alors que nous nous projetons dans une lente reprise économique, ces capacités seront essentielles dans les circonstances que nous connaissons actuellement. Malgré l'immense potentiel que représente la transformation digitale pour l'écosystème, le risque d'échec est bien présent. Dans une société sur quatre, 50 % des projets d'IA aboutissent à un échec<sup>3</sup>. L'IA atteindra son plein potentiel seulement si les entreprises sont capables d'intégrer cette nouvelle technologie plus rapidement et de manière durable dans les processus existants - plutôt que de l'utiliser comme solution autonome et dissociée.

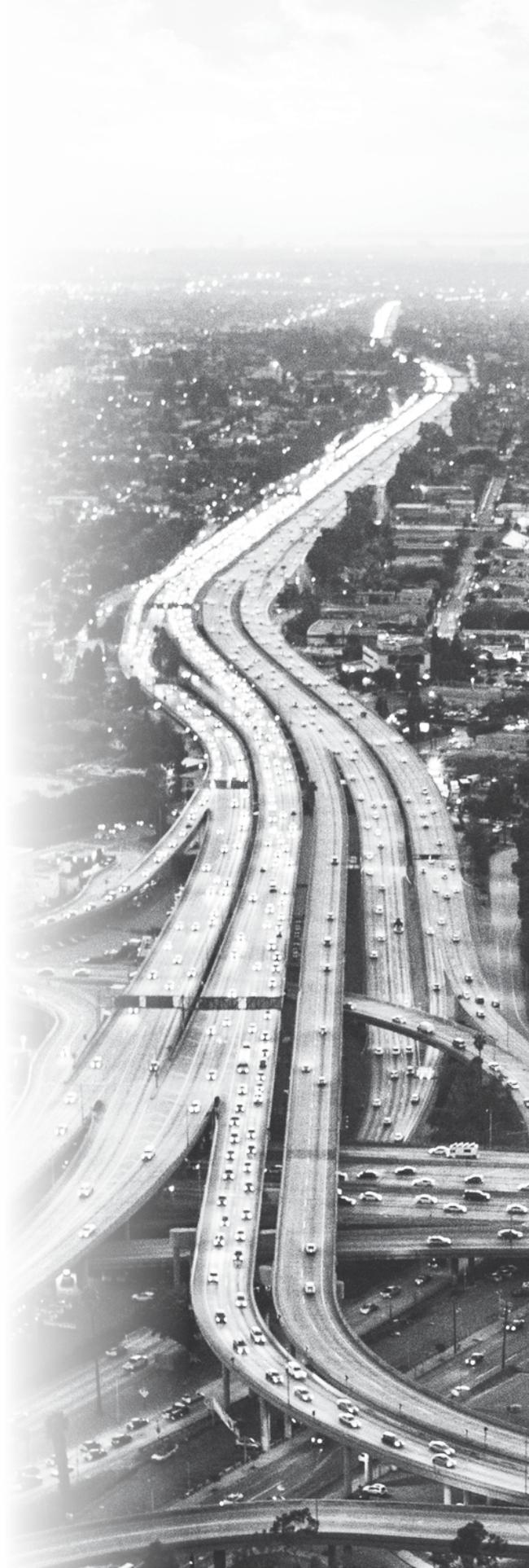
Cette approche holistique nécessite une science des données qui exploite un jeu courant d'algorithmes afin de simplifier et garantir une homogénéité des conclusions de l'IA. La quantité et la disponibilité des données qui alimentent l'IA dans l'ensemble du flux sont les ultimes ingrédients permettant de fournir des solutions d'apprentissage automatique évolutives. Atteindre cet objectif demande de disposer d'un répertoire de données sophistiqué ou « data lake » (lac de données), dans lequel les données provenant de systèmes sources disponibles sont conservées et automatiquement utilisées pour entraîner et optimiser le pipeline de l'IA.

Contrairement à d'autres fournisseurs opérant sur des marchés disparates, Solera est en mesure de puiser dans sa base de données mondiale. Le groupe réinjectera alors des volumes de données encore plus importants dans son système pour les analyser et offrir une expérience client plus fluide.

Avec plus de 300 millions historiques et un milliard d'images, nos données alimentent les algorithmes d'apprentissage automatique pour plus d'efficacité et pour affiner la précision des résultats. Une fois que ces données précieuses ont été recueillies, nous devons nous concentrer sur la manière dont elles sont combinées afin de simplifier efficacement les processus d'un bout à l'autre du parcours digital.

Fondamentalement, si le mode de configuration des données n'est pas pertinent, l'ensemble du processus ne sera pas optimal. Il est possible de faire fonctionner une sorte d'IA à partir d'images. Néanmoins, sans connaissances avancées sur la réparation et sans anciennes données pour l'alimenter, il est impossible de garantir la précision, l'homogénéité, ni la qualité de ses résultats sur l'ensemble du flux de travail.

<sup>3</sup> <https://venturebeat.com/2019/07/08/idc-for-1-in-4-companies-half-of-all-ai-projects-fail/>



# À QUOI RESSEMBLE LA PARFAITE CONFIGURATION DE DONNÉES ?

Automatiser le processus d'estimation des frais de réparation représente le Graal, mais on constate une réticence compréhensible à se reposer uniquement sur des machines pour effectuer le travail. Vous pouvez enseigner aux ordinateurs comment détecter des pièces et des dommages à travers la vision informatique, mais vous ne pouvez pas leur apprendre à réparer un véhicule. Une approche hybride associant la science des données et la science de la réparation adaptée est sur le point d'accélérer l'adoption du processus d'estimation automatisé. En configurant des règles de réparation dans le système, nous pouvons automatiquement calculer les barèmes de temps et les coûts précis de manière transparente et identique entre un assureur et un réparateur.

Armés de données irréfutables, les assureurs et les professionnels de la réparation peuvent s'accorder sur la valeur d'un véhicule et sur le coût des réparations, supprimant ainsi toute complication inutile dans le flux de travail. Enfin, les clients reçoivent sans délai un devis précis. Une durée de cycle réduite et des diagnostics de réparation plus intelligents contribuent à augmenter le nombre de réparations des véhicules. Ces derniers, une fois remis en état sont ensuite restitués à leur propriétaire. De plus, les pertes totales sont mieux et matériellement identifiées, réduisant alors le nombre de véhicules dangereux sur les routes plus rapidement.

Ces deux activités permettent aux experts de comparer les devis générés par l'IA aux devis finaux, et avec le temps, d'entraîner les algorithmes à devenir de plus en plus précis. Ainsi, nous passons du processus actuel qui demande beaucoup de main-d'œuvre, à un process sans contact, plus rapide et plus automatisé. En outre, la prise de décision est d'autant plus éclairée puisque des experts la valident.

Cela dit, le fait de ne pas fournir les données exactes relatives aux véhicules à chaque étape crée l'effet contraire ; à savoir compromettre la réparation sécurisée du véhicule, nécessiter une intervention humaine et fragmenter l'expérience utilisateur au lieu d'unifier un processus « sans contact » recherché. En combinant traitement des données et le savoir de la réparation, nous pouvons exploiter la pleine puissance des données et dépasser les suppositions ou intuitions en procédant à des vérifications tout au long du processus d'évaluation. À leur tour, les entreprises élargissent leurs capacités en utilisant l'IA à partir de la catégorisation d'image et de la détection de dommages. Ce modèle peut donner naissance à des décisions intelligentes permettant d'identifier plus tôt les pertes totales, de générer des barèmes de temps, d'identifier les pièces de rechange et même d'effectuer une pré-estimation du temps de réparation en seulement quelques minutes, le tout sur la base de données en temps réel.

En collaboration avec les partenaires de l'industrie, les assureurs et les réparateurs peuvent allier la science des données et de réparation à des capacités de prédiction afin d'élaborer, avec le temps, -un modèle complet et interactif. En procédant à des tests itératifs, sur le long terme, nous améliorons la démarche de la machine d'après l'expérience que nous offre un data lake en constante croissance. Ces connaissances doivent ensuite être combinées à l'expertise des professionnels de la réparation à chaque étape nécessaire de la réparation. Ce n'est qu'à ce moment-là que nous serons aptes à construire un process global intuitif. Celui-ci fournira un aperçu en temps réel et atténuera toute subjectivité pour éliminer les inefficacités, augmenter la qualité ainsi que le volume des résultats de toutes les parties prenantes et enfin, améliorer le parcours client.

# À QUEL MOMENT DU PROCESSUS L'EXPERTISE DU NUMÉRIQUE ET DE LA RÉPARATION SE COMBINENT-ELLES ?



Une fois combinée, ces technologies livrent un service destiné aux personnes et créé par l'homme. De nombreuses entreprises souhaitant offrir une expérience améliorée à leurs clients utilisent l'IA et l'apprentissage automatique pour simplifier leurs chaînes d'opérations. Pourtant, un processus moderne ne dépend pas exclusivement de l'implication humaine. Nous ne pouvons pas coder l'empathie ni la compréhension dans un plan de contingence mené par la technologie. Nous avons effectivement besoin des hommes pour gérer le changement exponentiel que nous continuerons à observer pendant et même après cette pandémie de Covid-19. Aujourd'hui, les entreprises qui optent pour l'autonomisation humaine au cœur de leur transformation digitale obtiendront de bien meilleurs résultats<sup>4</sup>.

Si l'on prend en compte les exemples ci-dessus concernant l'apprentissage des algorithmes avec chaque estimation approuvée, nous reconnaissons alors le rôle vital de l'humain dans la transition vers un processus entièrement digital. Qu'il s'agisse de valider des devis, d'identifier des points bloquants ou de gérer des devis et des exigences de réparation plus complexes, le travail de supervision qu'effectuent les experts qualifiés et chevronnés continue à représenter une part importante de la transformation digitale.

En ce qui concerne le Machine Learning et la Blockchain, ces innovations sont aussi révolutionnaires et conséquentes que l'ont été l'Internet à haut débit et les smartphones. Au-delà de la gestion digitale des déclarations de sinistre, l'autonomie renforce tous les aspects de l'industrie automobile, des véhicules autonomes aux systèmes d'aide à la conduite automobile (ADAS - advanced driver-assistance systems) qui préservent la sécurité des conducteurs sur la route. Elle fera à la fois partie de l'écosystème et des réglementations relatives à la propriété d'informations numériques, et nécessitera des systèmes capables de tenir le cap.

Il est important de comprendre que les solutions modernes en matière de dommages consistent à apporter une plus grande précision et à accélérer l'élaboration du devis pour résoudre les défis auxquels nous faisons face aujourd'hui. Toutefois, cette innovation ne signifie pas que l'humain sera remplacé à chaque étape du parcours. En effet, nous mettons la technologie à disposition des individus et des professionnels pour assurer le bon équilibre entre la science des données et l'expertise humaine, afin de vérifier la pertinence des décisions. En conséquence, le volume des cas de perte totale envoyés par erreur dans le réseau de réparation peut être réduit afin d'améliorer les rapports au sein du réseau.

Les déclarations de sinistre et la réparation après un accident sont uniquement possibles lorsque tous les points de l'écosystème collaborent étroitement avec des objectifs communs, à savoir, appliquer les nouvelles normes, réduire les points de tension et exploiter les opportunités digitales avec un état d'esprit le plus souple possible. Maintenir nos collaborateurs en phase avec le changement pour mener des programmes de tests et d'apprentissage (« test and learn »<sup>5</sup>) est la clé d'une véritable révolution. Par ailleurs, des partenariats solides entre les fournisseurs et les utilisateurs augmenteront la qualité de l'innovation et par conséquent, la qualité des retours. En entretenant ces relations d'échanges, nous commençons dès aujourd'hui à affronter la crise pour changer et générer un parcours de déclaration de sinistre complet avec une plus grande transparence. Il est plus urgent que jamais que nous comprenions clairement les raisons d'une approche collective à la transformation digitale.

<sup>4</sup> [https://www.fujitsu.com/downloads/GLOBAL/vision/2019/download-center/FTSV2019\\_Survey\\_EN\\_1.pdf](https://www.fujitsu.com/downloads/GLOBAL/vision/2019/download-center/FTSV2019_Survey_EN_1.pdf)

<sup>5</sup> <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/a-blueprint-for-successful-digital-transformations-for-automotive-suppliers>

# POURQUOI EST-CE PLUS IMPORTANT AUJOURD'HUI QUE JAMAIS ?

Il est vrai que chaque région géographique est confrontée à son propre lot de défis, et l'adoption du digital ne se fera en aucun cas à la même vitesse partout. Pourtant, même si la crise du Covid-19 s'atténuera probablement à un rythme différent d'une région à une autre, ses aspects fondamentaux resteront les mêmes. Il sera facile pour les entreprises de transgresser les premières étapes du digital pour survivre à la situation actuelle. Pour réussir à distance, nous devons donner à nos équipes de plus grandes opportunités d'automatisation et d'interactions numériques lorsque cela est possible.

Dans le même temps, nous devons parvenir ensemble à un consensus concernant le parcours de sinistre optimal, aussi bien pour les acteurs de l'industrie que pour le client final. Ainsi, nous renforcerons les partenariats essentiels à cette sortie de crise et qui perdureront bien au-delà. Surtout, l'approche que nous adopterons devra aussi être suivie de décisions plus pertinentes et plus rapides concernant le choix technologique.

En ces temps d'incertitude, il est vital d'adapter et d'exploiter judicieusement de nouvelles solutions pour réduire les risques, mais avec suffisamment de zèle pour que les utilisateurs finaux et les clients constatent une amélioration constante de leurs expériences. Espérer la perfection en période de changement drastique ne suffit pas, ni attendre que les choses se fassent ou laisser les autres se lancer. Ce n'est tout simplement pas un modèle viable pour une transformation digitale. Le juste équilibre entre les avantages de l'automatisation, l'esprit entrepreneurial et l'engagement partagé entre les assureurs, les experts et les réparateurs de mettre ces innovations à l'essai est fondamental.

Être plus souple permettra d'assurer la survie et la prospérité de l'écosystème automobile d'aujourd'hui à mesure que la nouvelle normalité accélère notre transition vers la digitalisation. Il est très facile d'accélérer les efforts dans la course à l'innovation.

Malgré les nombreux aspects essentiels à l'entreprise à prendre en compte, nous devons être réfléchis dans nos actes de vérification des connaissances, veiller à ajouter de la valeur à chaque innovation et poursuivre notre apprentissage. Une approche mesurée avec le temps de réaliser des tests approfondis et itératifs nous permettra par la suite de renouveler et d'adapter de nouvelles stratégies digitales.

Chez Solera, nous savons que cette transition n'est pas facile. Le rythme de l'innovation digitale ne montre aucun signe de ralentissement. Par conséquent, nous devons exploiter les outils que nous connaissons pour affiner le processus de déclaration de sinistre. À mesure que notre parcours digital évolue et que nous fournissons des stratégies éprouvées, des solutions et services qui accompagnent les entreprises en toutes circonstances, nous nous plaçons en tant que partenaire pour l'avenir, et pas simplement pour aujourd'hui ou demain. À travers une vision partagée, nous pouvons collaborer étroitement avec nos partenaires pour comprendre leurs processus et exploiter l'intelligence artificielle basée sur les données en vue de simplifier la digitalisation à un rythme qui convient à toute entreprise. En apprenant ensemble en tant qu'industrie, nous ressortirons plus forts et nous nous transformerons par le biais du digital pour devenir encore plus performants.

# À PROPOS DE SOLERA

Solera, leader mondial dans l'exploitation de données de gestion des risques et des biens, permet aux entreprises du secteur de l'automobile et des assurances d'avoir accès à des solutions fiables qui respectent les normes les plus strictes en matière de confidentialité, de sécurité et d'intégrité des données afin de garantir la connectivité tout au long de la chaîne de valeur du véhicule. Les solutions de Solera permettent des prises de décisions plus judicieuses grâce à des solutions enrichies de données précises, algorithmes exclusifs et de l'apprentissage automatique. Elles offrent ainsi une vision approfondie et garantissent aux acteurs du marché et à leurs clients un entretien et une réparation optimaux de leurs biens et de leurs véhicules.

Le groupe Solera est présent dans plus de 90 pays sur 6 continents, et traite plus de 300 millions de transactions numériques par an pour plus de 235 000 partenaires et clients. En s'appuyant sur des solutions leaders du marché et les meilleures pratiques en matière de gestion de ses technologies dans le monde entier, Solera offre une amplitude et une force inégalées avec des performances incomparables tout en apportant des innovations pour faire avancer l'industrie.

Pour plus d'informations, consultez [solera.com](https://solera.com)