

## Témoignage Client

# Le courtier Génération mise sur l'IA de Shift Technology pour lutter contre la fraude et accompagner les assureurs dans leur transformation

### La situation

Créée en décembre 1996 avec l'ambition de devenir un acteur référent du marché de l'assurance de personnes, Génération est une société du groupe Adelaïde, un groupe européen, familial et indépendant, spécialisé dans le conseil, l'intermédiation, la distribution et les services en assurances. Bien que son cœur de métier initial réside dans l'assurance collective, la société a récemment élargi son spectre d'action en lançant une activité individuelle il y a trois ans. Aujourd'hui, fort d'une équipe de 1200 collaborateurs répartis sur quatre sites de gestion en France et au Portugal, Génération protège plus de 2,3 millions de personnes. La diversification d'activité de Génération, conjuguée à une croissance soutenue, a fait du courtier au fil des années un partenaire de choix dans le domaine de l'assurance collective.

« En tant que courtier gestionnaire, Génération joue un rôle crucial dans la gestion des risques, sans toutefois en être le porteur » précise Gilles Le Vasseur, Directeur Relations Porteurs de Risques et Nouveaux Marchés – ce qui inclut la problématique de la conformité – chez Génération. « Notre rôle est d'accompagner les assureurs dans leurs missions quotidiennes, et de les aider à faire face aux défis qu'ils rencontrent. Notamment la lutte contre la fraude, qui s'est imposée comme un sujet majeur au cours de ces dernières années. »

C'est dans le but de se démarquer vis-à-vis de ses concurrents que le courtier spécialiste du service client, également mu par une volonté sincère de contribuer à l'évolution du secteur, a décidé de mettre l'IA de Shift à disposition de ses clients. Cela permet de les aider à lutter plus efficacement contre la fraude, les abus et les paiements à tort, et les accompagner dans la maîtrise de leurs dépenses pour, au bout du compte, garantir à leurs assurés un service client irréprochable.

### La solution

« Tout a commencé en 2020. Nous avons regardé les solutions disponibles sur le marché, et il nous est vite apparu que Shift était l'acteur le plus à même de répondre à nos besoins. C'est-à-dire de nous aider à accompagner les porteurs de risques de notre portefeuille vers une approche plus moderne et technologique de la gestion des risques et de la conformité » resitue Gilles Le Vasseur. « La mise en place n'a toutefois pas pu être effectuée immédiatement : il nous a d'abord fallu convaincre certains d'entre eux d'oser prendre le virage de l'innovation pour une activité aussi essentielle que la lutte contre la fraude. »

La mise en place de la solution de détection de fraude, Shift Fraud Waste and Abuse Detection, a finalement lieu en avril 2021. Le périmètre d'action de la collaboration entre les deux acteurs s'est par la suite étendu à la détection de la fraude documentaire puis aux Affections de Longue Durée (ALD) en 2023, notamment en vue de contrôler la bonne application des règles de facturation qui leur sont propres par les établissements hospitaliers.

Aujourd'hui, l'équipe conformité de Génération se compose d'une dizaine de personnes, dont la moitié travaillent sur la détection de fraude, « en plus des divers correspondants métiers : car la fraude est le sujet de tous au sein de la société, et chacun apporte sa pierre à l'édifice » comme le précise Gilles Le Vasseur.

« Je suis intimement convaincu que l'utilisation de l'IA pour lutter contre la fraude dans le secteur de l'assurance santé et prévoyance est un élément essentiel pour l'avenir des porteurs de risques. »

— Gilles Le Vasseur

Directeur Relations Porteurs de Risques et Nouveaux Marchés

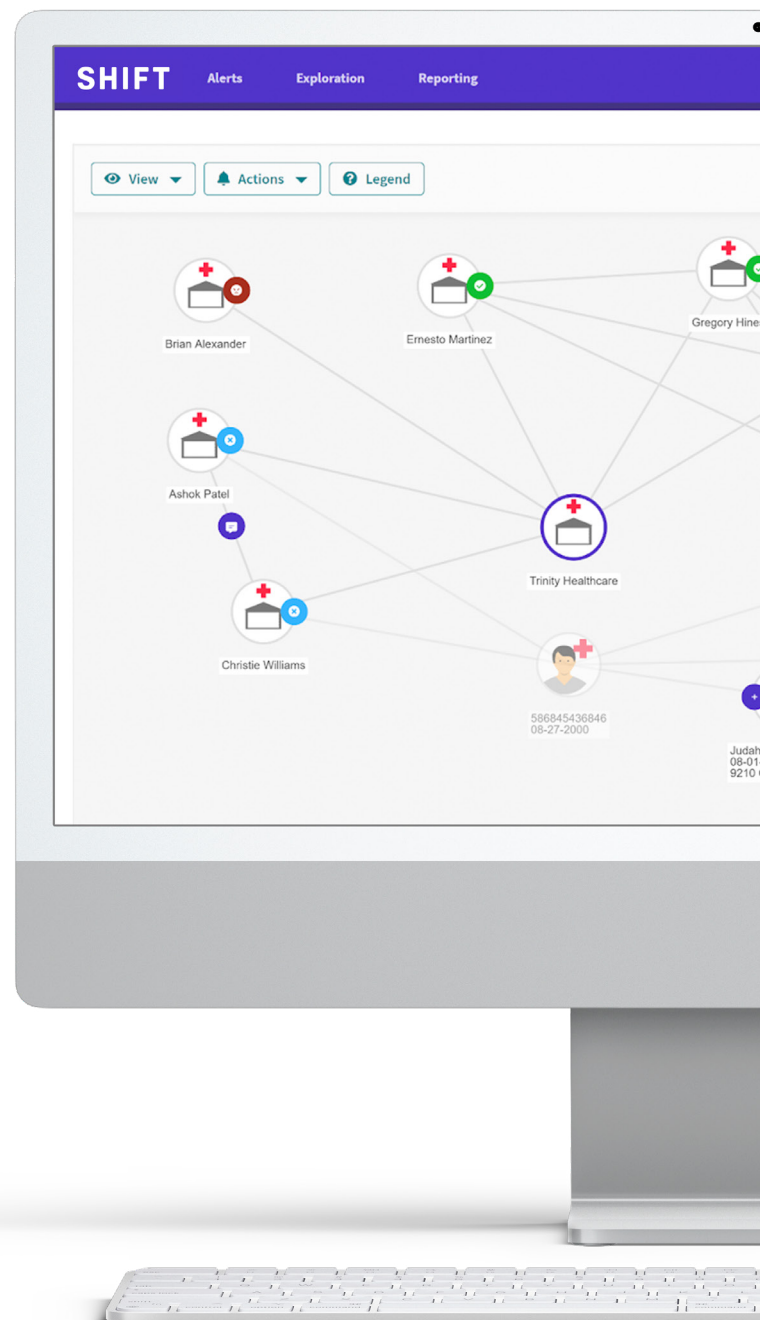
## Le résultat

Les solutions basées sur l'intelligence artificielle de Shift Technology ont permis à la société de courtage de passer d'une approche très pragmatique à un outil puissant et agile, tant en termes de contrôle a posteriori, soit après le remboursement des assurés, qu'en contrôle a priori, soit avant le paiement à ces derniers.

Le premier impact significatif a été observé dans le domaine de l'hospitalisation, où Shift a porté une attention particulière. Au-delà de la rentabilisation, l'outil de détection de fraude documentaire a permis de déceler d'autres types de fraudes, comme la fraude en réseaux, qui seraient passées inaperçues auparavant.

Début 2024, on constate un doublement des économies sur les douze derniers mois grâce aux solutions de Shift et aux équipes d'investigation de Génération. La mutualisation de certains cas de fraude, par la mise en commun de données non personnelles, ou « détection mutualisée », s'avère également un autre outil intéressant pour la société de courtage.

« Les trois dernières années de collaboration avec Shift nous ont permis d'effectuer une série de mises au point stratégiques en vue d'une rentabilisation croissante des solutions de Shift Technology à l'avenir. Cette phase indispensable dorénavant effectuée nous permet d'envisager l'avenir sereinement. Je suis intimement convaincu que l'utilisation de l'IA pour lutter contre la fraude dans le secteur de l'assurance santé et prévoyance est un élément essentiel pour l'avenir des porteurs de risques » conclut Gilles Le Vasseur, Directeur Relations Porteurs de Risques et Nouveaux Marchés et responsable de la conformité chez Génération.



## SHIFT

### A propos de Shift Technology

Shift Technology offre des solutions décisionnelles alimentées par l'IA au profit du secteur mondial de l'assurance. Nos produits permettent aux principaux assureurs d'améliorer les ratios combinés en optimisant et en automatisant les décisions critiques tout au long du cycle de vie des polices. Les solutions de Shift aident à réduire la fraude et les risques, augmenter l'efficacité opérationnelle et proposer une meilleure expérience client. Pour en savoir plus, consultez le site [www.shift-technology.com/fr](http://www.shift-technology.com/fr)

## Génération

### A propos de Génération

Créée en décembre 1996 avec l'ambition de devenir l'acteur de référence du marché de l'assurance de personnes, Génération – filiale du groupe Adelaïde – est une société de courtage spécialisée dans l'accompagnement et la gestion de régimes de santé et de prévoyance tant collectif qu'individuel. Génération œuvre pour l'ensemble des acteurs de l'assurance de personnes : compagnies d'assurance, institutions de prévoyance, mutuelles, courtiers, actuaires conseil... [www.generation.fr/](http://www.generation.fr/)