SHIFT

L'IA AU SERVICE DE L'ASSURANCE : QUELS ENJEUX ?

ÉRIC SIBONY

Chief Scientist and Co-founder,
Shift Technology

www.shift-technology.com/fr

L'IA : du cinéma à la salle de conférence

Intelligence artificielle. Que vous évoque ce terme, au premier abord ? Pensez-vous à CARL 500, affirmant à Dave, d'une voix calme et froide, qu'il a « peur de ne pas pouvoir faire ça » par crainte de compromettre l'Odyssée de l'espace ? Ou peut-être pensez-vous au jeune Haley Joel Osment dans son rôle d'un enfant robot capable d'aimer, qui peine à trouver sa place dans le monde (ni complètement humain, ni totalement machine) ? Vos références sont peut-être plus récentes, et c'est Ex Machina qui vous vient à l'esprit, ce thriller psychologique autour du test de Turing. Il ne s'agit là que de quelques exemples de représentations de l'IA au cinéma et dans la littérature, mais ils offrent un contexte intéressant.

Si les exemples d'IA sont omniprésents dans la culture populaire, c'est parce que nous, humains, sommes fascinés par l'idée de l'intelligence artificielle et ses nombreuses implications en termes de transformation. Imaginez un monde d'ordinateurs dotés d'une conscience, de robots capables d'émotions, et tout ce que cela englobe. Si à Hollywood l'IA est traditionnellement un élément fantastique, un parallèle intéressant peut être dressé avec le monde de l'entreprise. De la salle de conférence à l'atelier de fabrication, il existe un intérêt grandissant pour le potentiel de l'IA à transformer notre façon même de travailler. Le secteur de l'assurance ne fait pas une exception. Il est, pour de nombreuses raisons, un candidat idéal à la transformation apportée par l'intelligence artificielle.

“Si les exemples d'IA sont omniprésents dans la culture populaire, c'est parce que nous, humains, sommes fascinés par l'idée de l'intelligence artificielle et ses nombreuses implications en termes de transformation.”

Améliorer l'expérience humaine, plutôt que la remplacer

Fondamentalement, l'IA cherche à reproduire, amplifier et améliorer le processus de prise de décision humain à l'aide de machines. La véritable IA s'applique efficacement aux tâches triviales et répétitives, mais également de plus en plus à des fonctions qui requièrent de plus grandes capacités à synthétiser des données et qui impliquent une prise de décision autonome. C'est là l'une des raisons essentielles pour lesquelles l'IA s'applique parfaitement aux exigences du secteur de l'assurance. Prenez par exemple le processus de déclaration de sinistre. Une compagnie d'assurance standard emploie des centaines, voire des milliers de personnes, pour gérer les dossiers. À première vue, leur travail quotidien paraît assez simple : recevoir les déclarations envoyées par les assurés, les étudier attentivement, signaler celles qui semblent suspicieuses et/ou valider l'indemnisation pour celles qui sont clairement légitimes.

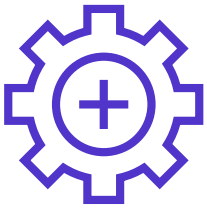
> **"La véritable IA s'applique efficacement aux tâches triviales et répétitives, mais également de plus en plus à des fonctions qui requièrent de plus grandes capacités à synthétiser des données et qui impliquent une prise de décision autonome."**

Mais les choses ne sont pas aussi évidentes. Chaque étape du processus de traitement des dossiers de sinistre implique une décision (ou une série de décisions), qui ne peut être prise qu'en se posant les bonnes questions, de manière intelligente et au moment opportun du processus, en recueillant toutes les informations pertinentes, puis en utilisant ces connaissances dans le cadre du dossier en question. Par exemple, la police de l'assuré couvre-t-elle le dommage signalé ? Ce dommage entre-t-il dans les paramètres décrits par la police d'assurance ? Est-il totalement ou partiellement couvert par la police d'assurance ? Incombe-t-il à la compagnie d'assurance ou existe-t-il une opportunité de subrogation ? D'autres informations sont-elles requises de la part de l'assuré pour poursuivre le traitement de son dossier ? Certaines circonstances relatives à la déclaration semblent-elles suspicieuses ? Si oui, pourquoi ? Si la demande d'indemnisation est douteuse, les agissements de l'assuré semblent-ils malintentionnés ou résultent-ils d'une incompréhension de sa police d'assurance ? Ce ne sont là que quelques exemples de questions qui guident le traitement d'un sinistre.

Selon la situation et le type d'assurance (par exemple, les informations requises pour régler un sinistre automobile sont sensiblement différentes de celles d'un sinistre médical), des dizaines de décisions peuvent être prises pour chaque demande reçue par une compagnie d'assurance. Si l'on multiplie cela par les centaines ou les milliers de gestionnaires de sinistres qui travaillent pour les compagnies d'assurance dans le monde entier, le capital intellectuel investi dans le processus est tout simplement ahurissant.

Imaginez maintenant que nombre de ces décisions puissent être facilitées et accélérées par des machines. Les demandes légitimes et justifiées seraient traitées avec précision et efficacité, sans intervention humaine ou presque. Les demandes potentiellement frauduleuses seraient identifiées plus souvent et plus efficacement. Les gestionnaires d'assurance seraient donc libres de dédier leur temps, leur énergie et leur expertise aux dossiers les plus complexes. Le processus de traitement des dossiers s'en trouverait simplifié et les assurés seraient plus satisfaits. Cet objectif est aujourd'hui réalisable en appliquant l'IA correctement au processus de traitement des déclarations de sinistre.

Des tâches routinières à la magie des résultats

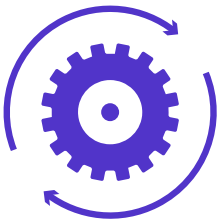


Et dans la pratique ? Comment une compagnie d'assurance peut-elle « appliquer l'IA correctement » à un processus actuellement dominé par l'intervention humaine ? Nous avons déjà identifié le fait que l'IA, par essence, sert à favoriser le processus de prise de décision. Dans ce contexte, il est essentiel de comprendre que l'IA est un outil, et non une « solution » en soi. C'est une pièce du puzzle, qui doit s'adapter à des exigences spécifiques, telles que la détection des fraudes ou l'automatisation des dossiers, généralement sous la forme d'un déploiement logiciel. L'IA sous-jacente absorbe d'énormes volumes de données, leur donne un sens, et permet à la plateforme de présenter quelque chose d'utile aux gestionnaires d'assurance, voire de gérer le dossier sans aucune intervention humaine, à la grande satisfaction de l'assuré.

Pour cela, l'IA doit être capable de comprendre une myriade de sources de données. Est-elle à même de lire la police de l'assuré pour différencier ce qui est couvert de ce qui ne l'est pas ? Fait-elle la différence entre la photo d'un pare-brise et celle d'un phare de voiture ? Peut-elle comparer la date d'une déclaration de sinistre avec les phénomènes climatiques connus dans une région pour savoir si une forte tempête est passée au-dessus du domicile de l'assuré ? De la même manière, peut-elle déterminer si une photo a été prise des jours, des semaines, voire des mois avant la date d'une déclaration de sinistre, ou si la photo du dommage en question provient d'une source quelconque sur le Web ?

> **“Comment une compagnie d'assurance peut- elle « appliquer correctement » l'intelligence artificielle à un processus actuellement dominé par l'intervention humaine ?”**

Une machine doit connaître ses limites



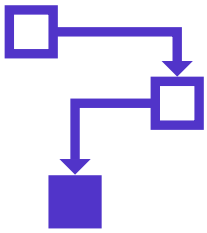
Même si la réponse à toutes ces questions est positive, l'IA est-elle en capacité d'établir les liens nécessaires entre des données pour prendre des décisions fiables ? De même, est-elle suffisamment intelligente pour savoir à quel moment dire « je ne sais pas » et solliciter l'intervention d'un gestionnaire d'assurance au bon moment ? Admettons que nous voulions donner aux machines le pouvoir de prendre des décisions qui affectent non seulement l'entreprise, mais également la perception qu'ont les clients de l'entreprise, nous devons nous assurer que l'IA produise toujours des résultats fiables et s'en remette à l'expertise humaine si nécessaire.

> **“Cette flexibilité fait de l'IA un aspect fondamental de la transformation du secteur. Il ne s'agit pas uniquement de détecter les fraudes ou d'automatiser les dossiers. Différents domaines des assurances peuvent bénéficier de l'IA.”**

En ce qui concerne les décisions générées par des machines, et la possibilité ou non de se fier à leur qualité, il est essentiel de garder à l'esprit que toutes les intelligences artificielles ne se valent pas. L'IA est basée sur des algorithmes : des processus ou ensembles de règles à suivre dans les calculs ou d'autres opérations de résolution de problème. Par conséquent, la qualité de l'IA dépend naturellement de la qualité de ses algorithmes sous-jacents. Malheureusement, trop souvent, les algorithmes sont créés dans le but de résoudre un problème unique et monolithique. Une telle approche donne généralement des résultats mitigés. Elle contribue, cependant, à l'idée que l'IA fonctionne comme une « boîte noire ». Il est préférable d'examiner les différents composants qui participent à la résolution du problème et de créer des algorithmes qui résolvent ces parties « déconstruites ». Cette approche, qui s'apparente à l'assemblage d'un puzzle, garantit l'imbrication des pièces individuelles et favorise l'émergence de l'image globale.

Mais la décomposition des problèmes et des algorithmes en composants individuels n'est pas suffisante. À cela doit s'ajouter une connaissance précise des types de résultats qui profiteront le plus à l'entreprise. Par exemple, si l'assureur cherche à améliorer la détection des fraudes potentielles tout au long du processus de traitement des déclarations de sinistre, il devra disposer d'un algorithme conçu pour donner du sens aux données qui décrivent ou identifient un comportement. Dans d'autres pans du secteur de l'assurance, les souscriptions par exemple, l'identification du comportement d'une personne sera moins importante que de comprendre si le client vit dans une zone sujette à des conditions climatiques extrêmes. Cette flexibilité fait de l'IA un aspect fondamental de la transformation du secteur. Il ne s'agit pas uniquement de détecter les fraudes ou d'automatiser les dossiers. Différents domaines des assurances peuvent bénéficier de l'IA. Si vous y voyez une opportunité, il est probable que des données soient déjà disponibles et que des algorithmes puissent être créés pour tirer profit de la situation.

Les fraudes et déclarations de sinistre ne sont qu'un début



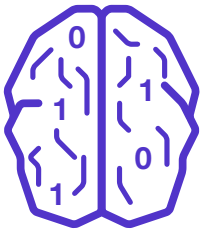
Même si le lien entre l'IA et la détection des fraudes n'est que partiellement compris dans le secteur de l'assurance, c'est un point de départ. L'utilisation de l'IA pour favoriser l'automatisation des dossiers constitue naturellement l'étape suivante. Selon cette idée, l'assuré transmet une déclaration de sinistre et fournit les informations pertinentes. Ces données sont rapidement vérifiées et le dossier est traité et réglé sans interaction humaine de la part de la compagnie d'assurance. Ce concept très enthousiasmant est mené par l'IA à chaque étape du processus. Au stade de l'avis de dommage initial, c'est l'IA qui détermine si le client est assuré et si sa police couvre le dommage. L'IA pose la question et détermine si l'assuré a fourni tous les justificatifs requis. La demande d'indemnisation est-elle douteuse et/ou existe-t-il des preuves de fraude ? Le dossier est-il complexe au point de nécessiter l'implication d'un gestionnaire d'assurance ? Ces éléments présentent les avantages de l'IA pour les assureurs qui souhaitent révolutionner l'expérience de leurs clients.

La détection des fraudes et l'automatisation des dossiers ne sont que deux exemples de domaines naturellement propices à l'IA. L'IA peut être utilisée de nombreuses autres façons pour aider les compagnies d'assurance à gérer le cycle de vie global des polices, de la souscription au renouvellement des polices, en passant par la prospection et le traitement des déclarations de sinistre. Une approche de gestion du cycle de vie des polices basée sur l'IA permet aux assureurs de mieux connaître leurs clients et de prendre de meilleures décisions concernant les dossiers en cours, voire l'avenir de la police.

> **"Nous devons nous assurer que l'IA produise toujours des résultats fiables et s'en remette à l'expertise humaine si nécessaire."**

Une demande d'indemnisation peut-elle être rejetée, même si elle est légitime, sous prétexte que l'assuré a déformé des informations essentielles au moment de la déclaration ? L'assureur doit-il refuser de renouveler la police ? Ou est- il plus avantageux de la renouveler à un tarif majoré ? À l'inverse, l'assuré est-il un client précieux et potentiellement un candidat idéal pour de nouveaux produits ou services ? Doit-on lui proposer des tarifs préférentiels ou simplement lui signifier son statut de VIP ? Ces décisions ne peuvent être optimales que lorsque toutes les informations sont disponibles, et que les liens et les corrélations entre les données sont explorés en détail. C'est là que repose précisément la puissance de l'IA.

Le futur de l'assurance sous le signe de l'IA



Nous vivons à une époque intéressante pour l'IA et le secteur de l'assurance. Longtemps mal comprise et cantonnée au rang de tendance, l'IA gagne rapidement du terrain dans tout le secteur. Nous approchons à vitesse grand V du point d'inflexion où les assureurs commencent à comprendre la façon dont l'IA peut affecter différents pans de leur activité et décident de prendre les choses en main. Les compagnies d'assurance évaluent activement les aspects qui seront les plus impactés et mettent en œuvre des stratégies pour générer une valeur ajoutée.

> **"L'IA est en train de sortir du stade de l'expérimentation pour devenir un impératif stratégique pour créer de nouvelles opportunités commerciales."**

D'un autre côté, il faut admettre qu'appliquer l'IA aux différents défis auxquels le secteur de l'assurance est confronté reste une idée assez récente. La transformation numérique et la modernisation suscitent un fort intérêt. Les assureurs veulent tordre le cou à l'idée qu'ils sont trop traditionnels, trop sclérosés ou trop lents et introduire des changements significatifs dans leur manière de fonctionner. Cela signifie qu'ils sont ouverts aux nouvelles idées et façons de penser. Les compagnies d'assurance les plus ambitieuses commencent à créer de toutes pièces des départements dirigés par un directeur de l'innovation ou un responsable de la transformation numérique. Ces postes étaient quasiment inexistants il y a cinq ans. Même s'ils ne sont pas encore très répandus, ils sont en voie de devenir aussi courants que celui de Directeur des Sinistres ou de Responsable de l'Unité Spéciale d'Enquête. L'IA est en train de sortir du stade de l'expérimentation pour devenir un impératif stratégique pour créer de nouvelles opportunités commerciales.

Nous commençons à percevoir l'impact de l'IA dans le secteur de l'assurance. Comme les premières tentatives d'utilisation de l'IA se révèlent aptes à créer de nouvelles opportunités, la suite logique est une adoption plus généralisée. Les assureurs vont apprendre à identifier les processus qui se prêtent à l'utilisation de l'IA et ceux qui sont plus adaptés à d'autres approches, de manière à se concentrer sur les projets d'IA les plus avantageux pour les compagnies et leurs clients, d'où une future transformation du secteur.

À propos de Shift

Éric Sibony est cofondateur et directeur scientifique de Shift Technology, fournisseur de solutions d'automatisation des déclarations de sinistre et de détection des fraudes basées sur l'IA pour le secteur mondial de l'assurance. Depuis la création de la société, Éric supervise la conception de la solution et son évolution, ainsi que la recherche et le développement des algorithmes utilisés. Il détient un doctorat dans le domaine du Machine Learning.

SHIFT

A propos de Shift

Shift Technology offre les seules solutions d'automatisation et d'optimisation de la prise de décision basées sur l'IA conçues spécifiquement pour le secteur mondial de l'assurance. Shift Insurance Suite, qui traite plusieurs processus essentiels durant tout le cycle de vie des polices d'assurance, aide les assureurs à obtenir des règlements de sinistres et des résolutions de polices plus rapides et plus précis. Shift a analysé des milliards de transactions d'assurance à ce jour et a reçu le prix 2020 Global Claims Solutions for Insurance Market Leadership Award de Frost & Sullivan.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur rendez-vous sur **www.shift-technology.com/fr**