



[ÉTUDES EXCLUSIVES]



Big data - Données - RGPD

L'assurance n'a pas fini ses travaux

■ L'enquête menée par *L'Argus de l'assurance* avec l'éditeur de solutions *Elcimai* informatiques révèle qu'en dépit de leur intérêt pour le *big data*, les assureurs, les mutuelles et les courtiers sont loin de gouverner leur flux de données. En cause, notamment, le silotage et l'*outsourcing* ⁽¹⁾.

C'est, de loin, la première préoccupation des entreprises d'assurance. À l'heure où la transformation digitale bat son plein, le *big data*, à 42 %, et en corollaire, la logique de flux (38 %), se révèlent les plus stratégiques. Bien plus que l'intelligence artificielle (IA) par exemple. En dépit de la robot-mania ambiante, l'IA n'est considérée opérationnelle que par 2 % du panel ! Pire, la *blockchain* apparaît virtuelle. C'est l'enseignement de l'étude exclusive menée par *L'Argus* et le groupe *Elcimai*. Mais, concrètement, seuls un peu plus d'un quart des décideurs du secteur estime être à un stade avancé en matière de gouvernance des flux de données. La moitié d'entre eux a réalisé ou exécute des travaux et un quart projette de le faire.

Niveau de maturité disparate

À la loupe, c'est la différence d'appréciation entre assureurs, mutuelles santé et courtiers qui interpelle. Tandis que les intermédiaires se montrent à la traîne voire peu concernés par la gestion de leurs données, les mutuelles santé s'affichent anormalement à la pointe,

alors même qu'elles externalisent leurs flux d'échanges aux opérateurs de tiers payant comme Cegedim, Almerys ou encore Viamedis. « Pour de nombreux acteurs, le fait d'avoir un data warehouse (NDLR : entrepôt de données) avec de la business intelligence peut sembler s'apparenter à faire du big data », analyse ainsi Yannick Meunier, directeur général adjoint d'*Elcimai*. Les *data* « managées » sont de type financier, liées aux prestations et majoritairement gérées en interne (85 %). Leur exploitation se limite donc au risque actuariel et au calcul du rapport sinistre/prime. Dans 50 % des cas, elles sont aussi relatives aux déclarations sociales nominatives (DSN). Si les courtiers brassent actuellement moins de données, ils seront amenés, pour Stéphane Chenevier, directeur technique d'*Elcimai*, « à aller plus loin, car ils proposent de l'assurance à la carte ».

L'éclatement des données

Quant aux *data* issues d'applications et autres *websites*, les répondants sont plus de la moitié à déclarer les traiter comme les autres données, c'est-à-dire à les relier à leur coffre-fort informatique (ERP). Face à un éclatement des données, les acteurs de l'assurance voient deux vertus à l'instauration d'une vraie gouvernance de leurs *data* : les rationaliser (36 %) et les piloter de manière globale (33 %). Mais dans les faits, seules 41 % des sociétés disposent d'un outil unique de gestion de flux de données, près de 60 % d'entre elles utilisant plutôt un outil par activité/métier. En cause : des organisations encore très silotées et le prix de ce type de solution, considéré comme un frein majeur par 55 % des acteurs, sans parler du coût global du projet. Pourtant, souhaitant retrouver la maîtrise pleine et entière de leur *data*, 42 % envisagent de réinternaliser les données. Quand, toutefois, externalisation il y a, 71 % des répondants optent pour un délégué technique. Dans les deux cas de figure, l'enquête pointe la carence d'offres et de logiciels à même de les accompagner dans la gestion des échanges informatisés croissants. La moitié des acteurs annoncent, en effet, que leurs volumes de flux progresseront de 25 % dans les cinq prochaines années. Enfin, à l'aune de l'entrée en vigueur, en mai prochain, du règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD), 71 % des assureurs jugent que leur société est en conformité vis-à-vis des futures contraintes. Les courtiers ne sont qu'un sur deux à le penser.

■ ÉLOÏSE LE GOFF

1. Pratique qui externalise vers un prestataire spécialisé certaines tâches, particulièrement pour le marketing et la relation client.

