



Enseigner avec
le numérique **Écogest**



**Portail national éducol :
le numérique en Économie-gestion,
voies technologique et professionnelle**

Accueil Éducol > Accueil ÉcoGest > Systèmes d'information > La MAIF > Comment les TIC servent et transforment l'organisation : l'exemple de la MAIF - Première partie

La MAIF : introduction

Comment les TIC servent et transforment l'organisation : l'exemple de la MAIF - Première partie

De l'échange de données informatisées (EDI) à l'expertise à distance (EAD) pour le traitement des sinistres automobiles : la suite d'une évolution déjà largement engagée

Description de l'outil

Depuis plus de 10 ans, la MAIF utilise les services de l'entreprise D'Arva² pour le traitement des dossiers de sinistre. D'Arva traite les messages échangés entre la MAIF, les réparateurs et les experts, par échange de données informatisées (EDI).

L'expertise à distance (EAD) a été mise en place il y a trois ans environ, dans un souci d'optimisation du processus de réparation (lors de sinistres automobiles) par EDI.

Pour décrire la façon dont se déroule un échange sur un dossier de sinistre, il est utile de présenter les acteurs qui interviennent dans le processus.

Prenons l'exemple d'un accrochage en voiture. Le sociétaire victime du sinistre dépose son véhicule pour réparation chez un garagiste (agréé) où un technicien le prend en charge. Le garage est missionné par la MAIF (donneur d'ordre) ; il constate le sinistre et effectue des clichés grâce à un appareil-photo numérique (un cliché pour les renseignements administratifs du véhicule, les autres pour le dommage déclaré).

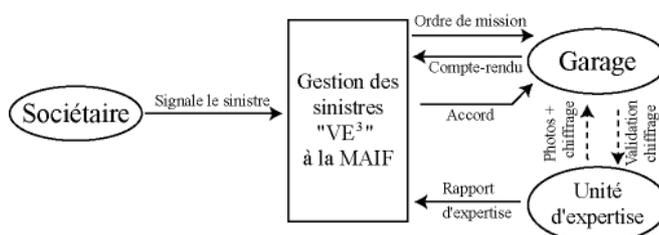
Le dossier sinistre est donc constitué chez le garagiste; il comporte des photos et un chiffrage du montant des réparations à réaliser.

Le dossier est ensuite transmis via D'Arva à un expert (ou unité d'expertise).

Le cabinet d'expertise étudie le dossier numérique (photos et éléments d'identification) et valide le chiffrage. Dans la grande majorité des cas, il retourne le dossier au réparateur dans la demi-journée du lendemain après réception des photos.

Cependant, si le chiffrage n'est pas validé ou si la nature des dommages ne permet pas l'expertise à distance (très faibles rayures ou dommages de structure par exemple), l'expert doit se déplacer.

- D'un **point de vue fonctionnel**, les flux échangés peuvent être représentés de la façon suivante :



Modèle de contexte du domaine « Gestion des sinistres Véhicules endommagés »³

Les flux d'information liés à l'utilisation de la technique de l'EAD sont ceux échangés entre le garage et l'expert. Ils ont été ici notés en pointillés car ils représentent des flux échangés entre deux acteurs externes et ne sont pas en relation directe avec le domaine d'étude. Il est cependant intéressant de les faire apparaître sur ce schéma pour illustrer le fait que la technique de l'EAD ne modifie pas la nature des flux échangés entre la MAIF et ses partenaires.

En effet, avant l'utilisation de l'EAD, il y avait un chiffrage des réparations à effectuer par le garagiste (si les réparations n'excédaient pas un certain seuil) ou une demande d'expertise pour le chiffrage.

L'EAD ne change donc pas les flux d'information du point de vue du donneur d'ordre pour gérer les sinistres.

Le recours à l'EAD a pourtant des effets conséquents à la MAIF :

- L'expertise à distance permet d'accélérer le processus en optimisant les traitements opérés lors des échanges entre le garage et l'expert.
- Par ailleurs, il y a systématiquement une expertise (à distance ou pas) alors qu'avant, l'expertise n'avait lieu que pour les réparations dépassant un certain montant.
- Enfin, le nombre de dossiers « à problème » pour lesquels la MAIF doit s'intéresser de près au rapport d'expertise est limité (la majorité des petits sinistres étant réglés par EAD entre le garage et l'expert).

Bien qu'indirects, les avantages du système pour le donneur d'ordre sont donc nombreux. Ils s'expriment en termes de rapidité et d'exhaustivité de traitement.

Ceci permet de comprendre pourquoi la MAIF est une des premières mutuelles à avoir instrumentalisé l'EAD via D'Arva.

- D'un **point de vue technique**, l'échange des données de sinistre entre la MAIF, le réparateur et l'expert se fait via D'Arva.

Le schéma ci-dessous représente les principales opérations réalisées pour l'EDI :



1- Le cabinet d'expertise par exemple saisit le rapport d'expertise. Son système informatique est équipé d'un logiciel de gestion adapté aux services EDI.

2- Il s'agit de la soumission des messages émis au logiciel EDITEL de D'Arva, via un fichier intermédiaire « EXPORT ».

3- Le logiciel EDITEL de D'Arva contrôle les messages (contrôle des formats, des données et des codes).

Remarque : la plupart des « rejets » sont liés à des dysfonctionnements des logiciels de gestion utilisés par l'entreprise ce qui a conduit la société D'Arva à proposer la certification des logiciels de gestion.

4- Les messages contrôlés sont transmis au serveur D'Arva, qui les archive.

Remarque : l'émetteur du message reste tout de même le propriétaire des données soumises.

5- Le serveur se charge, si besoin, de la traduction du message émis en fonction du protocole de télétransmission exigé par le destinataire.

Avant la retransmission, les messages réémis sont archivés.

Remarque : le destinataire devient propriétaire des messages qui lui sont destinés.

6- D'Arva transmet le message vers le destinataire.

7- C'est le logiciel EDITEL de D'Arva qui réceptionne les messages transmis et les enregistre dans un fichier « IMPORT ».

8- Le fichier « IMPORT » est pris en compte par le logiciel de gestion du destinataire.

9- Le rapport d'expertise est consultable à la MAIF

Remarque : Les opérations 3 à 7 sont sous la responsabilité de D'Arva.

Les facteurs à l'origine du passage à l'EAD

La MAIF utilise l'expertise à distance (EAD) depuis maintenant plus de trois ans.

Dès le départ, elle a mesuré les enjeux de cette solution et a eu une démarche volontaire dans sa mise en application (d'autres assureurs étaient plus réticents).

Les facteurs à l'origine de ce choix sont de plusieurs types :

Des facteurs endogènes et voulus

- Le recours à l'EAD pour renforcer l'efficacité des ressources

Ainsi que cela a été décrit dans la première partie, l'EAD a permis à la MAIF d'automatiser la majorité des traitements relatifs au traitement des sinistres VE - véhicules endommagés (jusqu'au paiement des garagistes). Les gains de productivité réalisés ont permis de reporter des ressources sur des tâches plus lourdes comme le traitement des dossiers en anomalie ou plus stratégiques comme le soutien et le conseil aux sociétaires.

- Le recours à l'EAD pour asseoir sa stratégie

Si les avantages de l'EAD pour le sociétaire sont évidents (gain de temps, pas d'immobilisation systématique du véhicule sinistré), ils existent aussi pour la MAIF, donneur d'ordre :

- amélioration du service au sociétaire (réduction des délais, rapidité des travaux...),
- réduction des délais d'immobilisation du véhicule,
- réduction des délais des rapports d'expertise.

Dans une stratégie de réaffirmation de sa dimension mutualiste, la MAIF renforce le lien avec ses sociétaires en leur proposant des services de meilleure qualité, recentrés sur le conseil.

Le recours à l'EAD s'inscrit également dans une volonté du groupe de contrôler les déclarations de sinistre et les coûts. Globalement, il semble que la baisse des coûts d'expertise liée à la diminution de frais de déplacement compense l'augmentation due au fait que tous les véhicules sont désormais étudiés par un expert (par photo ou déplacement).

Des facteurs exogènes et subis

Parmi les changements environnementaux à l'origine du recours à l'EAD, il est intéressant de s'intéresser aux évolutions de la technologie automobile et de la sinistralité.

En effet, le marché automobile en constante évolution conduit à la mise en circulation de véhicules de plus en plus complexes, qui donnent lieu à des réparations de plus en plus conséquentes.

Par ailleurs, depuis une dizaine d'années, suite à une forte politique de prévention et de répression routière, on constate une diminution des « gros » sinistres (identifiés VGA pour « Véhicules gravement endommagés » et VEI pour « Véhicules économiquement irréparables ») au profit des « petits » (identifiés VE pour « Véhicules endommagés »). La réduction des délais de traitement de ce type de sinistre était un réel enjeu pour la MAIF. Le recours à l'expertise à distance s'est donc imposé comme une évolution nécessaire de l'outil basé sur l'EDI.

Aujourd'hui le recours à l'expertise à distance se généralise chaque jour un peu plus parmi les professionnels de la gestion des sinistres sur véhicules automobiles.

Les moyens de cette évolution

Si la MAIF avait pressenti les enjeux et les avantages de l'EAD pour l'optimisation du processus de gestion de sinistre, la phase de mise en œuvre ne s'est pas faite sans quelques réticences, notamment de la part des partenaires.

La communication en mode EDI repose en effet sur plusieurs conditions, et notamment l'existence d'un langage commun (norme commune) et de réseaux. C'est cependant D'Arva qui a eu (et a encore) en charge la mission de normalisation et de certification EAD pour assurer l'interopérabilité des solutions présentes sur le marché.

Du côté des cabinets d'expertise et des garages, il y a eu une adaptation des procédures et des outils. Ils doivent en effet disposer, pour la mise en œuvre de l'expertise à distance, d'outils de gestion particuliers : logiciels d'exploitation intégrant la gestion de photographies, logiciel de communication D'Arva, appareils photos numériques.

Du point de vue de la MAIF, le passage à l'EAD a consisté en un travail d'accompagnement et de communication pour assurer la continuité des relations avec les partenaires puisqu'ils travaillaient déjà avec D'Arva avant l'EAD. Il a fallu en particulier expliciter, en étroite collaboration avec D'Arva, la phase de normalisation.

Du côté des réparateurs

Les réparateurs « agréés MAIF » sont des garages avec lesquels la MAIF signe des conventions. La transition au système EAD s'est donc progressivement imposée à eux, mais les avantages de leur point de vue sont vite apparus :

- réduction des délais d'immobilisation du véhicule sinistré,
- possibilité de gérer les rendez-vous sans tenir compte des jours de passage de l'expert en automobile,
- accélération du traitement de l'expertise,
- satisfaction des clients.

L'EAD permet aux réparateurs de s'adapter aux évolutions du marché (leur chiffre d'affaires étant aujourd'hui constitué à plus de 90 % de petites et moyennes réparations). Ils s'orientent actuellement vers des processus plus automatisés, aussi bien pour la partie administrative (réception, planification, informatique,...), que pour la partie atelier afin de suivre l'évolution de la sinistralité et des services clients.

Du côté des experts

Les experts avec lesquels la MAIF travaillent sont des cabinets libéraux. Des conventions tarifaires sont signées avec eux.

Ce sont eux qui ont montré le plus de réticences au passage à l'expertise à distance.

En effet, quand un expert signe un rapport d'expertise, il engage sa responsabilité. Travailler sur photos change la façon de travailler et se pose la question de la faisabilité de l'exercice d'expertise et de la définition du rôle de l'« expert EAD ».

Il a fallu définir clairement ce rôle ainsi que la capacité d'action de l'expert lors de l'utilisation de l'EAD. À n'importe quel moment, dès qu'il a un doute, l'expert peut être amené à se déplacer. Il reste le seul habilité à décider s'il doit ou non se déplacer.

Finalement, à la MAIF, le passage à l'EAD semble s'être inscrit, sans rupture, dans la continuité logique d'une évolution débutée il y a plus de 10 ans avec la mise en place de l'EDI et la création de D'Arva.

Le processus de suivi des sinistres entre les différents acteurs avait déjà été réorganisé à ce moment là. Le passage à l'EAD marque un pas de plus dans l'homogénéisation des pratiques au sein du réseau MAIF. La difficulté a surtout été de faire changer les façons de travailler avec les partenaires en évitant de mécaniser d'anciennes pratiques : l'expertise à distance ne remplace pas l'expertise, elle permet de traiter des cas nombreux et adaptés à l'outil dans une optique de rationalisation.

*2 L'histoire de l'entreprise D'Arva est intéressante pour illustrer le phénomène d'interdépendance des systèmes d'information. <http://www.darva.fr/>
En effet, elle a été créée, en 1988, par plusieurs sociétés d'assurance (dont la MAIF et MACIF; MAAF, MATMUT), dans le but de développer l'échange de données informatisées pour le compte de ces sociétés avec leurs partenaires extérieurs. Aujourd'hui, d'autres compagnies moins mutualistes sont venues les rejoindre (Alliance, Groupe Azur, PEA, Le Continent, Les Mutuelles du Mans). D'Arva représente actuellement 60% des échanges sinistres automobiles et offre une large gamme de services en ligne.
Voir aussi: D'Arva et l'indice GEMA : <http://www10.finances.gouv.fr/>*

*3 Il existe plusieurs types de cas de prise en charge d'un véhicule par un expert, définis par la loi (Code de la route) :
VE : véhicules endommagés (articles L 327-1 à 327-6) ;
VGA : véhicules gravement accidentés (articles R 327-1 à R 327-5) ;
VEI : véhicules économiquement irréparables (articles R327-6 et 327-9).*

Date de publication : 06/05/2008 23:15