

NUMÉRIQUE ET ASSURANCE

De la donnée sans valeur à l'information en or (2)

L'identification et la collecte des données représentent le socle de base du passage de la donnée à l'information. Nous devons désormais traiter ces données par le biais de ce qu'on appelle « l'Analytics ». Il s'agit d'un ensemble de techniques statistiques et d'algorithmes qui permettent de traiter des données dans le but de redéfinir ou d'améliorer la performance des processus et fonctions de l'entreprise comme le marketing, la relation client, la distribution, la conception ou le pilotage produit.

Traiter et présenter les données. Ces traitements sont déjà éprouvés, ils servent aux analyses quantitatives, au *Data Mining* ou encore aux statistiques décisionnelles. La novation est représentée par la multiplicité et le volume des données qui exigent de nouvelles infrastructures comme celles du Big Data et de nouveaux traitements comme l'analyse en temps réel, l'apprentissage automatique ou des algorithmes d'analyse prédictive.

La présentation des données, des résultats des traitements et de l'analyse deviennent indispensables pour permettre des prises de décision éclairées et argumentées. De nouveaux environnements sont apparus récemment pour faciliter les traitements et l'analyse de données souvent hétérogènes. Les outils de *Data Visualisation* deviennent plus proches des usages métiers en masquant, en partie, la complexité, citons *SAS Visual Analytics™*, *Tableau Software™*, *ClickView™* entre autres. Ces outils imposent tout de même un travail, en amont, d'identification et de mise à disposition des données, mais leur exploration s'en trouve facilitée grâce à des interfaces utilisateurs conviviales et à un usage important de la représentation graphique des données et de leurs agrégats. Nous pouvons parler ici de *Business Intelligence* agile et orientée utilisateur.

Les impacts et conséquences pour le secteur assurance. Au final, entre traitement, analyse et présentation, ces nouveaux ou-



DR

MARC DUPUIS,
directeur métier Digital,
Optimind Winter

» Avec le digital et les promesses qui l'accompagnent, les assureurs font face à des enjeux qui vont révolutionner ce secteur

» Il est fondamental et urgent de les maîtriser et de les intégrer dans la stratégie des entreprises

ils proposent de mieux « faire parler » les données. L'enjeu est à la mesure de l'explosion des volumes disponibles actuellement et de façon encore plus prégnante dans un avenir proche.

Nous avons évoqué la multiplication des données disponibles et de son corolaire, la capacité à les traiter : quels sont les impacts sur le métier de l'assureur ? Ils sont multiples, de la distribution à la conception des produits et services en passant par la gestion et le pilotage des processus de l'entreprise.

Il est indispensable de souligner le caractère disruptif introduit par le digital dans l'assurance. Pour simplifier, l'assuré impose une modification de la relation avec l'assureur en adoptant un rôle de consommateur de plus en plus averti et exigeant, souhaitant toujours plus de personnalisation et de simplicité, mais également de protection à sa juste valeur. Ces équations sont difficiles à résoudre et risquées lorsqu'on connaît les fondamentaux de l'assurance, mutualisation et cycle de production inversé en tête. Les récents outils disponibles vont aider les assureurs dans ces nouveaux défis.

Une évolution majeure dans l'intérêt de l'assuré. L'ère du digital nous fait entrer dans un monde où les données semblent devenir plus importantes que les modèles. Toute décision doit être prise en échauffant des hypothèses et des conclusions à partir de données internes et externes, puis les résultats doivent être suivis en temps réel dans un processus d'adaptation constant. Il n'existe plus d'état véritablement stable, l'ajustement doit être continu.

Cette nouvelle donne peut paraître complexe dans un secteur où la réglementation règne sur la majorité des processus. Cependant, convenons que si la plupart des réglementations sont construites pour protéger le client, bien exploiter les données pour mieux servir l'assuré est la plus efficiente forme de protection. Le digital doit donc bien être l'un des piliers majeurs de l'évolution forte du métier d'assureur, dans l'intérêt, *in fine*, de l'assuré.