



## Les assureurs vont enfin se servir du téléphone portable

**R&D** Un laboratoire d'idées, associant des assureurs, vient d'élaborer un prototype dans lequel le téléphone mobile révolutionne la gestion de sinistre.

**F**aire partie du secteur des services sans trouver le moyen d'exister sur le téléphone portable, c'est un peu comme être invité à une fête et regarder les autres s'amuser en restant dehors. De quoi finir par donner des dé-mangeaisons aux assureurs pour être de la partie. Certes, quelques initiatives ont bien germé, ici ou là, pour tenter de s'approprier ce mode de connexion nomade : Inéas a proposé une souscription expresse afin d'assurer immédiatement l'achat d'une automobile, MMA a décidé d'accompagner la prévention routière par un petit test, etc. Mais rien qui ne fasse du portable un véritable outil.

### Coffre-fort de données et outil d'aide à la déclaration

Cela pourrait bien changer. À l'aune des progrès technologiques, Accenture a proposé à des assureurs de se pencher sur les nouveaux usages du téléphone portable, devenu un véritable couteau suisse. Constitué comme un « think-tank » (un laboratoire d'idées), le groupe de travail a réuni le Crédit agricole, Generali, Transilien et douze étudiants de grandes écoles (HEC, Polytechnique, Strate



Le téléphone mobile pourrait permettre de constituer un dossier numérique et de communiquer immédiatement les données concernant un dommage à l'assureur.

College Designer). Son objectif : trouver des applications commerciales pour cet objet qui fait partie du quotidien des Français. « Le secteur de l'assurance constate chaque jour que l'on ne peut plus toucher le consommateur sans passer par les nouvelles technologies et souhaite s'investir dans la conception des produits de demain », explique Axel Adida, spécialiste du marketing stratégique chez Accenture. Avant d'ajouter : « En réfléchissant à leurs besoins sur le thème des nouveaux usages du téléphone mobile – au-delà des moyens de paiement –, nous avons réussi à élaborer un prototype. »

Le « think-tank » a accouché d'un concept qui pourrait révolutionner le dédommagement et la gestion de sinistre. Le mobile deviendrait tout à la fois coffre-fort de données et outil d'aide à la déclaration. En prévention d'un dommage, il permettrait de former un « dossier d'assurance numérique » en classant, à l'aide de photographies d'objets et de factures, chacun des objets de l'habitat. Le tout transmis à l'assureur via le mobile. Lors d'un sinistre, ce dernier pourrait aussi permettre de communiquer immédiatement à l'assureur la localisation et diverses données concer-

nant le dommage. Le back-office n'aurait plus qu'à centraliser ces informations et à organiser la suite des opérations.

Selon Accenture, les perspectives ouvertes par la progression du haut débit et la qualité des photographies via le mobile permettront de télécharger rapidement et d'opérer avec facilité grâce à un écran tactile. Le cabinet de consultants parie que si, aujourd'hui, un Français sur dix peut utiliser ce service sur un terminal de type I-Phone, en 2014, ce sera un sur deux.

### Reste à adapter l'organisation du travail et les logiciels

En réalité, il s'agirait aussi d'un bouleversement au plan de l'organisation du travail et de la gestion des tâches administratives : une fois ces opérations saisies dès le sinistre par l'assuré, la mobilisation des experts et des prestataires agréés n'est plus qu'une question de logiciel et de coordination pour réserver les créneaux d'intervention. La signature électronique permet même une proposition d'indemnisation de gré à gré. « On estime qu'un retour sur investissement est possible en cinq ans », précise Axel Adida. ●

MADELEINE VATEL

### UN INTRANET SUR LE MOBILE

En collaboration avec The CRM Mobile Corp, BNP Paribas assurance lance une déclinaison de son intranet Écho'Net sur le portable. Les salariés y sont abonnés directement sur leur téléphone professionnel. Les autres y accèdent sur simple demande. Cet intranet nomade est destiné à ses collaborateurs et les relie directement à la vie de leur entreprise : éco-voiturage, trombinoscope, agenda, etc.