



# Groupama

Grâce à des capteurs placés dans la voiture des clients, Groupama Assicurazioni réduit les accidents, les vols, les fraudes et même les excès de vitesse

rédaction : Matt A.V. Chaban

**ASSURANCES**

Tiré à part - Magazine IBM Industrious n°7 - 2019



Lorsque Groupama Assicurazioni (filiale internationale italienne du Groupe) a commencé à équiper les voitures et les camions de ses clients de capteurs intelligents il y a quatre ans, le but premier était de réduire les cas de vol et de fraude grâce à la possibilité de localiser les véhicules à tout moment

Si les assurés optaient pour ce système IoT, plus connu dans le secteur sous le nom d'assurance télématique, ils pouvaient bénéficier de remises de 15 à 25 % sur leur prime annuelle.

Dans le même temps, Groupama a découvert que connaître la position et la vitesse d'un véhicule permettait de déceler des accidents en temps réel. En cas d'accident assez sérieux (noté 50 ou plus sur une échelle de 100 points mesurant les impacts), des agents de régulation contactaient le client. Si personne ne répondait, les services d'urgence étaient dépêchés.

Selon Groupama, sur la base d'environ 200 interventions par mois, les premiers intervenants arrivent sur place plus rapidement qu'en temps normal. Cette rapidité a permis d'éviter que certaines blessures ne deviennent graves, voire mortelles.

Sauver des vies n'a été que la première des surprises que réservait ce programme télématique, baptisé G-Evolution par Groupama Assicurazioni. Le service a également permis aux clients d'emprunter des routes plus sûres et plus courtes, de limiter l'imprudence au volant, de protéger leur véhicule contre les criminels et même de garder un œil sur leur famille.

« Généralement, lorsque des clients contactent leur assureur, c'est parce qu'un incident est survenu », a expliqué Emanuele Scarnera, responsable des finances et du développement des affaires chez G-Evolution, à Industrious. « Nous pouvons à présent atténuer leurs problèmes, voire même les prévenir. »

Mais la surprise la plus inattendue vient peut-être du nombre d'assurés italiens, soucieux de leur vie privée, à s'être inscrits au service : plus d'un tiers d'entre eux y ont adhéré depuis son lancement en 2015.

Cette adoption rapide s'explique en partie par les défis uniques qui accompagnent la possession d'une automobile en Italie, en particulier dans le Mezzogiorno, la moitié sud de la péninsule qui s'étend des Abruzzes jusqu'en Sicile, où le crime organisé continue de sévir.

Selon Emanuele Scarnera, les primes d'assurance dans le Mezzogiorno sont deux fois plus importantes que dans le nord en raison du nombre plus élevé de vols et de réclamations frauduleuses. Et parce que le sud est encore plus en difficulté sur le plan économique, avec des salaires inférieurs de 60 % à ceux du nord, cela crée un paradoxe actuariel : quand les gens n'ont pas les moyens de souscrire une assurance, la fraude et la criminalité sont plus fréquentes. Cette situation fait irrémédiablement gonfler les tarifs d'assurance, ce qui débouche sur une criminalité accrue, et ainsi de suite.

Connaître la position exacte d'un véhicule permet de résoudre les cas de vol, mais la capacité de détection instantanée par GPS sur laquelle l'assurance télématique s'appuie peut aussi mettre en évidence les fraudes les plus subtiles.

En plus de prévenir les fausses déclarations d'accident visant à soutirer de l'argent aux assurances, G-Evolution peut déterminer si un client qui a eu un accident légitime, par exemple une collision frontale, essaie ensuite de le mettre en lien avec des dommages causés lors d'un accident précédent, admettons au pare-chocs arrière. Les données télématiques indiquant les mouvements précis du véhicule au moment de l'accident et avant ce dernier sont soumises à un algorithme puis combinées à des outils de vérification traditionnels afin de valider la réclamation.

Pedro Bernardo Santos, directeur général de G-Evolution, pense que la télématique va entraîner une réorganisation du secteur des assurances.

Le travail historique de prévention et de gestion des risques va disparaître. « Grâce aux nouvelles technologies, la prédiction et la prévention des risques constitueront un marché important et croissant pour les assureurs », a affirmé Pedro Bernardo Santos.

Pour reprendre les termes de Paveen Velichety, conseillère en chef dans les domaines du numérique et du cognitif chez IBM Global Business Services qui a travaillé sur le programme G-Evolution : « L'époque des tableaux actuariels traditionnels est révolue. Nous pouvons désormais nous appuyer sur des données dynamiques à l'image d'un monde dynamique. »

Les offres ont connu une croissance parallèle à celle des données. Groupama peut désormais aider les clients à choisir leur itinéraire en fonction des conditions météorologiques ou des fermetures de routes, ce qui pourrait un jour, on l'espère, permettre de prévenir des accidents. Si l'algorithme de G-Evolution sait qu'un conducteur donné aime accélérer sur une portion de l'A51 située près de Milan sujette aux accidents et particulièrement dangereuse sous la pluie, le système peut encourager le conducteur à ralentir ou même prendre une autre route selon Emanuele Scarnera.



↖ Route côtière près de Taormina, Sicile, Italie



G-Evolution a également attiré des conducteurs expérimentés assez improbables : des parents curieux portés sur l'IoT. « Nous constatons qu'ils sont plus détendus et rassurés en ayant la certitude que leurs enfants adolescents sont bien là où ils prétendent se trouver », a déclaré Emanuele Scarnera.

De tels services ne seraient pas envisageables en l'absence de données solides. Groupama a donc déplacé son bureau de télématique pour l'intégrer en interne en avril 2017 avec l'aide d'IBM Services GBS et d'une équipe Watson IoT à Rome.

« Nous disposons à présent de tous les outils, de toutes les données et de tous les mécanismes pour créer des services de pointe, que ce soit pour la prévention des accidents, l'automatisation des réclamations ou l'optimisation des trajets », a déclaré Tiziana Tornaghi, responsable de l'innovation en matière d'applications cloud chez IBM à Milan.

Les avantages sociaux profitent également à la société dans son ensemble. G-Evolution collecte des données concernant les nids de poule et autres problèmes d'infrastructure que Groupama prévoit de partager avec les autorités locales. Les réparations effectuées rendent les trajets plus agréables et préviennent les dommages causés aux véhicules.

Et parce que le bon comportement au volant est récompensé par des tarifs réduits, G-Evolution a démontré une incidence sur la conduite agressive en diminuant de manière significative les excès de vitesse et les freinages dangereux : selon les données de Groupama, au moins 800 accidents par an ont été évités parmi les conducteurs adhérant à G-Evolution.

Grâce à la myriade de fonctionnalités qu'offre l'assurance télématique, Groupama est en voie de réduire les frais de sinistre d'environ 10 à 15 % par an.

« Nous avons totalement changé de paradigme », a déclaré Simone Nardocci, directrice de la technologie de G-Evolution.

« Auparavant, beaucoup d'aller-retours étaient nécessaires avec les clients. Maintenant, nous arrivons à une décision beaucoup plus rapidement. »

La prochaine évolution de G-Evolution devrait être encore plus spectaculaire, en donnant naissance à une plateforme aussi bien de conciergerie que d'assistance à la conduite. Et parce que Groupama n'a aucun intérêt à monétiser les données des conducteurs au-delà de sa plateforme fermée, elle pense pouvoir établir une meilleure relation de confiance avec les consommateurs.

« Nous faisons preuve d'une transparence totale quant à notre utilisation des données », a déclaré Simone Nardocci. « Nous ne les utilisons jamais à des fins de marketing ou de vente et nous en assurons la protection permanente. »

Imaginez une voiture connectée reliée à votre maison intelligente qui soit non seulement capable de dire si le four est allumé ou si le lave-linge déborde, mais aussi de les éteindre. La voiture indique ensuite une vente de cappuccino, votre boisson préférée, dans un café le long d'une route inconnue. Elle pourrait même contribuer à la mise en œuvre d'une maintenance proactive.

« Les assureurs nous aident déjà à faire face aux risques habituels de la vie quotidienne », a déclaré Mme Velichety. « Ce qui leur a valu d'inspirer une grande confiance ; alors qui de mieux placé pour répondre également à nos besoins quotidiens ? » 🚗



ASSURANCE

➤ Un tunnel sous Castle Hill  
à Gemona del Friuli, Italie

