

Assurance : peut-on rentabiliser la gestion des sinistres?

«

La rentabilité opérationnelle devient une préoccupation majeure pour les compagnies d'assurance, car elles ne peuvent plus compter sur la rentabilité financière», constate David Giblas, directeur assurances chez IBM Business consulting service. Dans ce cadre, l'amélioration du traitement des dossiers sinistres peut devenir prioritaire. Et pour cause. Ces dossiers représentent 75% du montant des primes collectées, estime WN Pieroni, cité lors d'une conférence organisée par l'Atelier BNP Paribas sur ce thème, en mars dernier. Il reste à comprendre où trouver les gains de rentabilité... **Gestion compressible** La gestion (informatique, ressources humaines) représente jusqu'à 20% des coûts, et, selon David Gildas, ces applications constituent la dépense la plus compressible: *«Le seuil des 10% place un établissement parmi les bons du marché. Et on peut probablement descendre jusqu'à 8%. De fait, c'est l'intégration du traitement qui permet des gains de productivité importants. Ce processus peut prendre moins d'un an, à condition, bien sûr, que les impacts sur le système d'information ne soient pas trop importants.* Pour l'instant, ces derniers sont trop souvent composés d'outils hétérogènes, dans des environnements de technologies disparates, et aux fonctionnalités trop diverses. *«Les architectures en EAI permettent de garantir une gestion unifiée »* poursuit le consultant qui note toutefois que les mutuelles ont déjà fait des investissements importants en la matière. **Indemnités incompressibles** La dépense la plus lourde est également la plus délicate à alléger. Il s'agit des indemnités (remboursement des assurés, prestations) qui pèsent pour 85% des coûts environ. Restent les 5% de frais extérieurs, que certains assureurs tentent de réduire en mettant en concurrence les experts, par exemple. Et le client ? *«Les économies faites au niveau de la gestion pourraient financer le niveau de service»* conclut David Gildas. Une hypothèse séduisante.