## L'Intelligence Artificielle (IA), l'avenir du parcours de gestion de sinistre automobile

Index Innovation 2022 de Solera: pour tout savoir sur la transformation digitale de l'écosystème mondial de gestion des sinistres automobiles

Les canaux automatisés, le « digital first », constituent la nouvelle référence pour des parcours de gestion des sinistres optimisés. Les professionnels accélèrent le déploiement de l'IA pour leur permettre ainsi de répondre à la demande croissante de confort digital tout en relevant des défis métier stratégiques.

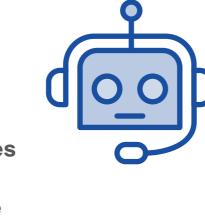
## Consommateurs, amateurs de technologie\*

Les consommateurs font confiance au « digital first »



79%

d'entre eux se disent prêts à faire confiance à un système de gestion des sinistres entièrement alimenté par l'IA (soit une hausse de 7% en un an)



1/3

d'entre eux (34%) ont déjà déclaré un sinistre automobile sans aucune interaction humaine



1/2 Plus de la moitié d'entre

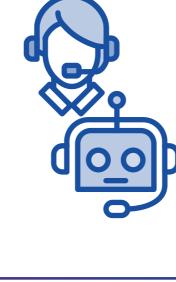
eux (55%) ont déjà pris des photos de leur véhicule pour les télécharger sur la plateforme d'un assureur

En effet, 92% d'entre eux sont aujourd'hui demandeurs de solutions en libre-service pour la gestion des sinistres :

La digitalisation révolutionne les attentes des consommateurs en matière de gestion des sinistres et des réparations.



La moitié des consommateurs (49%) réclament des systèmes de gestion des sinistres "libre-service" 100% digitalisés

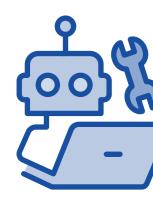


43% d'entre eux demandent une approche

hybride, associant interactions digitales et interactions humaines

des services de gestion des sinistres et des réparations automatisés :

L'IA fait désormais partie intégrante du parcours client. Et plus encore, les consommateurs souhaitent



d'entre eux (65%)

affirment qu'ils choisiraient un réparateur avec des solutions basées sur l'IA afin de limiter au maximum les risques d'erreur dans le processus de gestion de sinistre



64% d'entre eux préfèrent se tourner vers un atelier de

réparation utilisant l'IA qui permet de trouver des pièces respectueuses de l'environnement



70% d'entre eux se disent prêts à changer d'assureur s'ils

peuvent bénéficier d'une expérience de gestion des sinistres qui allie digital et rapidité (soit une hausse de 3% en un an)

la gestion des sinistres fait exploser la demande : 56% **53%** 

À l'heure où les clients exigent une expérience plus transparente et plus efficace, la commodité qu'offre la digitalisation dans



pour l'accélération des règlements



pour une meilleure visibilité sur les étapes du dossier



**50%** pour le suivi des réparations

Voici les 3 premiers facteurs pris en compte par les consommateurs lorsqu'ils choisissent des solutions pour la gestion de leurs sinistres et de leurs réparations automobiles

\* Les consommateurs ayant pris part à l'enquête ont utilisé au moins une solution de gestion digitale pour leur sinistre au cours des 12 derniers mois.

## Assureurs Selon les résultats de l'enquête, les compagnies d'assurance automobile internationales reconnaissent le rôle

déterminant que jouent les technologies nouvelle génération au sein de leur entreprise. Ils encouragent donc l'adoption de l'IA et plus particulièrement dans certains domaines stratégiques :

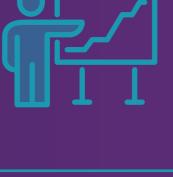
Pour les assureurs, les projets de transformation digitale les plus performants se sont traduits par...



Une hausse de la résilience opérationnelle



Une accélération des prises de décision



Un bond dans la productivité des équipes

Selon eux, les facteurs les plus déterminants pour la mise en œuvre de l'IA sont à ...

Les assureurs répondent à la demande des consommateurs via des solutions d'IA axées sur

le développement durable et offrant plus de confort grâce au digital :



le développement durable



fraude

65%

la prévention de la



l'expérience client

46%

73% en œuvre

Les freins à l'adoption sont pour





Pour les assureurs, les plus grands obstacles à l'adoption de l'IA sont identiques à l'an dernier

du personnel existant

la montée en compétences



les délais de mise sur

L'avenir est dans l'automatisation Malgré les défis à relever, les grandes compagnies

intérêt à accélérer l'adoption de l'IA. En effet, 100% d'entre elles projettent d'investir

dans un logiciel d'insurtech basé sur l'IA au cours des 12 prochains mois.

d'assurance sont bien conscientes qu'elles ont tout



confiance de 8 sur 10

des assureurs sont très confiants dans leur capacité

à atteindre leurs objectifs de déploiement de l'IA au

cours des 12 prochains mois, soit un score de

## Des technologies telles que l'IA tiennent d'ores et déjà leurs promesses. En effet, suite à leur transformation digitale, les réparateurs et les OEM ont enregistré au cours des 12 derniers mois leurs meilleurs retours sur investissement dans les domaines suivants :

Réparateurs et OEM

rentabilité accrue

Le digital tient ses promesses

meilleure productivité efficacité des salariés des équipes

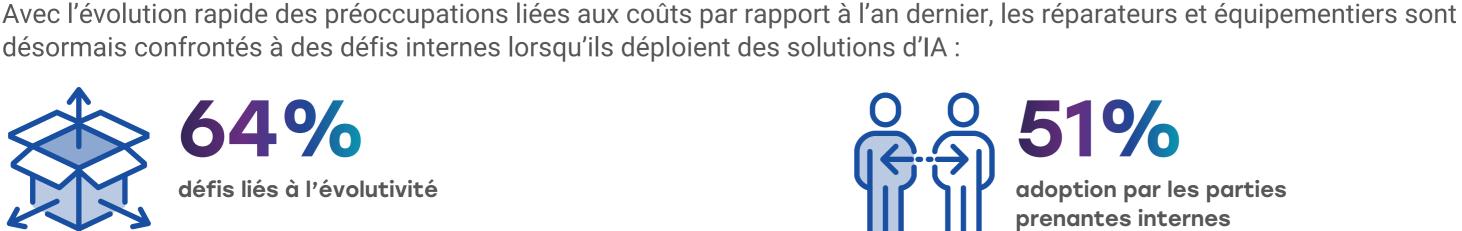


**75%** le coût de mise en œuvre demeure le premier

obstacle à l'adoption de l'IA

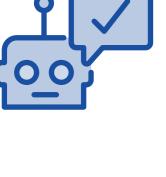
**64%** 

Moins de la moitié



soit 34% d'augmentation de cet indicateur en un an

Résultat : comparés à leurs pairs des compagnies d'assurance, les réparateurs et OEM se montrent moins confiants dans leur capacité à atteindre leurs objectifs de déploiement de l'IA au cours des 12 prochains mois.



d'entre eux (43%) se déclarent très confiants dans leur capacité à atteindre leurs objectifs de

Mais les perspectives restent néanmoins positives :

déploiement de l'IA au cours des 12 prochains mois (une confiance qui obtient un score de 8 sur 10)

d'entre eux (37%) restent confiants dans leur capacité à exécuter leurs projets d'IA, même s'ils ne se disent pas « extrêmement confiants » (scores de 6 à 7 sur 10)

Plus d'un tiers

adoption par les parties

prenantes internes

Malgré la persistance de certains freins, la valeur générée par l'IA l'emporte nettement sur les obstacles à surmonter. En effet, pour les réparateurs comme pour les OEM, l'automatisation que permet l'IA est fondamentale pour la réalisation de gains stratégiques en termes d'efficience, de développement durable et de sécurité.

À tel point que 100% d'entre eux ont déjà investi ou prévoient d'investir dans un logiciel d'insurtech basé sur l'IA au cours des 6 à 12 prochains mois. Les moteurs de l'adoption Les réparateurs et distributeurs de pièces automobiles qui ont déjà investi dans une technologie d'IA ou qui sont

**50%** 

en train de le faire s'attendent à percevoir de nombreux avantages sur l'ensemble du processus commercial et de



48% prédictifs

interactions client

maintenance et entretien

Les pourcentages exacts des réponses à l'enquête peuvent avoir été arrondis au point de pourcentage le plus proche.

réparation, y compris concernant l'expérience offerte aux clients et aux salariés :



déclaration de sinistre avec prise de photos

plus de développement

Pour en savoir plus sur Qapter® – la technologie nouvelle génération de Solera dédiée à la gestion des sinistres, visitez www.Qapter.com



© 2022. Solera Holdings, LLC. Tous droits réservés.

En collaboration avec le cabinet d'études Coleman Parkes, Solera a interrogé plus de 2 000 consommateurs, OEM, réparateurs et assureurs. L'objectif de l'enquête : recueillir le point de vue du secteur sur l'IA, découvrir son impact sur le parcours de gestion des sinistres et de

réparation, et évaluer la volonté actuelle d'accélérer son adoption.

Vehicle Claims

sécurité accrue pour les

salariés