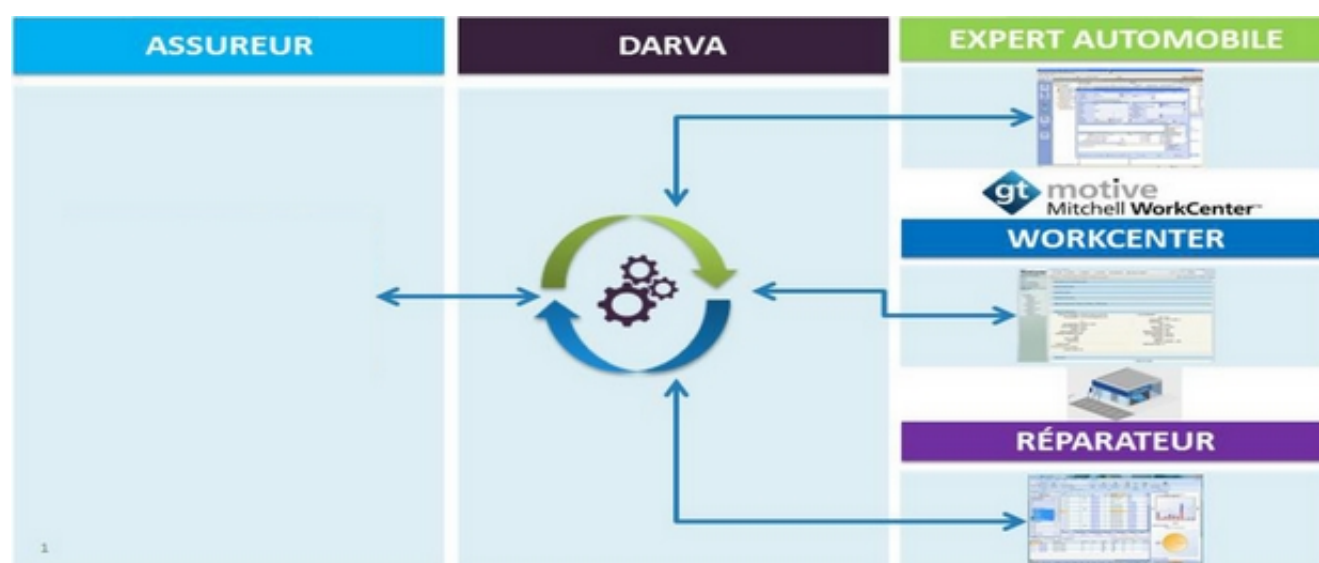


Mitchell WorkCenter : la plateforme virtuelle de gestion de sinistres est arrivée !

jeudi, 18 juin 2015

C'est une nouvelle évolution digitale de la gestion de sinistres qui vient d'arriver en France via le partenaire de GT Motive qu'est l'américain Mitchell International. Une plateforme qui comme son nom anglais le laisse entendre ?«*WorkCenter*»? , centralise tout, pré-validate tout et automatise au maximum pour rendre la maîtrise du client et de tous les coûts à l'assureur. Justement celui qui en a le plus besoin, à l'heure de la si scélérate loi Hamon qui a eu l'outrecuidance de vouloir remettre le facteur humain du carrossier dans une gestion de sinistres qui n'en veut pas...



C'est beau, la "Big Data", cette quasi-science née de la puissance de calcul exponentielle des ordinateurs modernes qui permet de cumuler, de mettre en perspective et d'interpréter des milliards de données. On vous a déjà expliqué ses perspectives, associée qu'elle va être aux voitures connectées qui se préparent à arriver (voir [nos articles sur la voiture communicante](#)). Voilà qu'elle s'apprête aussi à révolutionner la réparation-collision.

La machine à la place de l'homme

C'est Mitchell International, le géant américain de la gestion de sinistres et partenaire de GT Motive qui est venu jouer les futurologues devant un parterre d'assureurs, d'experts et de journalistes. L'entreprise, leader nord-américain de la gestion de sinistres, a déjà cumulé les données de quelque 54,8 millions de dollars en chiffreages cumulés et celles de presque 12 milliards de dollars de sinistres. Son partenariat européen avec GT Motive et son outil de chiffrage GT Estimate lui donne maintenant une visibilité croissante en Europe.

Mitchell parle d'un futur proche aussi complexe à mettre en place que diaboliquement simple à expliquer. Il va rendre utilisable l'expérience cumulée de millions de chiffreages et d'expertises pour pouvoir automatiser au maximum une évaluation coût sinistre.

Un seul exemple : une voiture “lambda” avec une aile froissée. Les photos prises seront comparées avec les milliers de sinistres similaires en mémoire, ce qui donnera une fourchette fine du coût prévisionnel de la remise en état. On pourra même affiner l’estimation en faisant “convoquer” la photo étalonnée par “Big Data” du même véhicule en parfait état, en lui confiant le soin à de superposer l’aile abimée à celle intacte pour en calculer ainsi la surface à traiter avec une précision extrême. Fort du jugement digital de “Big Data”, le logiciel de chiffrage interviendra alors pour faire son travail habituel : pièces à changer, travaux de peinture à envisager, prix, temps barémés... Et le devis sortira, sanctifié par la machine ultime. Et en marge de toute intervention humaine.

Automobiliste-EAD ?

Dans notre présent franchouillard, les photos sont encore réalisées par le réparateur ou/et par l’expert. Outre-Atlantique, Mitchell a déjà inventé un “demain” qui exploitera pleinement les potentiels offerts par la digitalisation des comportements. Une appli, déjà distribuée par des assureurs aux États-Unis, permet de faire pré-mâcher le travail par l’automobiliste : elle le guide pour rendre sa déclaration de sinistre compatible avec les attentes de “Big Data” ; l’appli préconise même à l’assuré les photos nécessaires aux neurones digitaux du cerveau central. Ce n’est pas encore généralisé, mais c’est visiblement généralisable et gourmandement attendu par les assureurs européens.

Derrière, “Big Data” se remettra en marche. Ça ne cadre pas avec les normes issues de sa fantastique accumulation numérique de cas ? On aiguillera vers une expertise humaine, ou plutôt vers un “évaluateur”, puisque Mitchell pense mondial quand l’expert, au moins au sens français du terme, joue encore l’exception culturelle. Mais pour tout ce qui sera automatiquement validé par la mémoire constamment exponentielle et toujours plus affûtée de “Big Data”, on passera directement en production.

Et s’il y avait un ou deux détails oubliés, le réparateur sera toujours là pour le signaler... Mais ça, ça deviendra définitivement du surcoût marginal, statistiquement maîtrisable. Et cette autre éventuelle intervention humaine du carrossier sera bien peu de chose en regard de l’amont automatisé qui promet de monstrueux gains de temps et d’argent. Car “Big Data” a certes un coût, mais tout relatif puisqu’elle se missionne à l’infini, ne dort pas, ne facture pas d’heures sup’, ne réclame pas de coûteuses et chronophages expertises contradictoires et ne se plaint jamais. Et en plus, plus elle brasse de nouvelles données, plus elle devient pertinente et fiable...

La plateforme digitalisée est arrivée

Jusque-là, on vous a parlé d’avenir proche. Mais le présent s’organise déjà pour préparer l’arrivée pleinement opérationnelle de “Big Data”. Le présent, c’est la plateforme digitale de gestion de sinistres Mitchell WorkCenter qui débarque en France après son adaptation aux spécificités Hexagonales par GT Motive. Elle est bien sûr totalement modulable, adaptable et paramétrable en fonction des attentes et services de chaque assureur. Elle est évidemment interfacée avec DARVA.

Là encore, c’est aussi complexe dans l’architecture digitale que facile à expliquer. L’assuré, l’assureur, le réparateur, le plateau technique de l’assureur et l’expert sont interconnectés et se partagent le même état d’avancement d’un sinistre. Lors de la présentation, GT Motive a d’ailleurs imaginé un jeu de rôle pour matérialiser le fonctionnement. L’assuré appelle pour déclarer un sinistre. Un rapide questionnaire permet de pré-valider le type de sinistre (véhicule roulant ou pas, blessés ou pas, déclenchement airbag ou

pas...). Le “scoring” issu du questionnaire décide de l’orientation du dossier (expertise déclenchée ou pas).

WorkCenter transmet alors le dossier au réparateur connecté, donc agréé. Pour la bonne forme, le jeu de rôle a donné la possibilité à l’assuré de demander son propre réparateur. Mais si, dans la vraie vie, ce réparateur souhaité n’est pas connecté à WorkCenter, quelle sera la réponse de la plateforme ? En attendant, le scénario continue. Le réparateur connecté reçoit les informations, transmet ses disponibilités à l’assureur qui propose un rendez-vous au sinistré. L’automobiliste valide avec l’assureur, lequel envoie la confirmation au réparateur qui se prépare à recevoir le véhicule.

En attendant l’avenir proche où le sinistré aura lui-même fait les photos via l’appli nord-américaine évoquée plus haut, le réparateur réalise alors les photos, le chiffrage et renvoie le tout sur WorkCenter. La plateforme technique de l’assureur reçoit le devis, peut le valider ou l’amender, l’envoyer ou pas vers un expert, et renvoie son nouveau devis vers le réparateur. Si ce dernier l’accepte, le devis se transforme en ordre de réparation. Bien sûr, le réparateur s’est engagé parallèlement sur un délai et sur les services connexes promis à l’assuré (véhicule de courtoisie, etc.). Fort de la validation du réparateur, l’assureur reprend contact avec le client et l’informe du jour, de l’heure et de l’endroit où l’atelier l’attend.

La fin de la réparation se déroule de la même façon : le réparateur informe WorkCenter que le véhicule est prêt. L’assureur le sait en temps réel et informe le client qu’il peut récupérer son véhicule. Cerise digitale sur le gâteau numérique de WorkCenter : l’assureur peut programmer une enquête satisfaction vers son client dès le véhicule récupéré.

Rien qu’un bonheur qui rime avec assureur, car ce dernier se réapproprie totalement la relation avec son client, pile au moment où la loi Hamon le rend plus facilement changeant et pire, plus attentif à son réparateur (voir [«les dures conséquences aval de la loi “Hamon”»](#)). Les lecteurs experts l’auront compris : ils deviennent de plus en plus subsidiaires. Quant au lecteur carrossier, il aura certes aussi compris que WorkCenter, même enrichi de “Big Data”, ne pourra pas redresser la taule à sa place. Mais il aura aussi entraperçu que WorkCenter est un contrefeu fantastique à ses espoirs, nourris par le nouveau “libre choix”, de se réapproprier son client. Tel que ça fonctionne, il ne lui restera plus qu’à dire “bonjour” et “au revoir” à son “client”. Et avec le sourire, puisque WorkCenter demandera audit client si tout s’est bien passé chez le carrossier...

Tout est résumé dans ce chapitre du dossier de présentation de WorkCenter. *«WorkCenter est un outil qui permet de faire collaborer les différents acteurs dans la gestion de sinistres ? assureur, expert, réparateur et assuré? en s'appuyant sur de nouvelles technologies et des processus innovants dans le contrôle du coût technique et la satisfaction client. Grâce au cloud computing, WorkCenter permet de partager les informations en temps réel avec tous les intervenants de la chaîne (Ndir : et à court terme donc, avec “Big Data”). Les bénéfices pour la compagnie d’assurance sont notamment la simplification des processus, la transparence à toutes les étapes de la gestion du sinistre, le traitement plus rapide du sinistre et la réduction du coût lié au traitement du sinistre. Des bénéfices immédiatement répercutés à l’assuré, au cœur de cette solution.»*

Peut-on en vouloir à Mitchell et GT Motive de développer un tel système qui va rendre la marge de manœuvre des réparateurs et experts encore plus ténue ? Évidemment pas : il n’y a jamais d’offre sans demande. Et cette demande, c’est celle des assureurs.

Mais c'est une évidence qu'il faudra prendre en compte : à regarder, le jour de cette présentation, ces assureurs très attentifs sur les avantages que l'automatisation généralisée de la gestion de sinistre permet d'espérer (réduction du temps de prise en charge, de suivi, de fraudes, de contentieux, le tout sur fond de gains de productivité, de meilleure maîtrise des coûts, d'optimisation de l'efficacité opérationnelle et de la gestion des prestataires), WorkCenter à un tapis rouge devant lui...

Les carrossiers pourront au moins se consoler en constatant que WorkCenter aura aussi un autre impact : marginaliser les plateformes physiques de gestion de sinistres. En tout cas celles qui abusent. On se console comme on peut...

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite