

Note de conjoncture

Télématique embarquée : Description, enjeux et démarche de déploiement

L'essor des objets connectés est très dynamique. Les chiffres annoncent plus de 50 milliards d'objets de ce type d'ici 2020, soit environ 6 par être humain. Parmi la diversité de ces objets, une catégorie retient notre attention pour ses potentielles conséquences pour le secteur de l'assurance : la télématique embarquée, aussi connue sous le nom « telematics » en anglais.

Qu'est-ce que la télématique embarquée ?

Un condensé de nouvelles technologies

La télématique embarquée est un nouveau type d'objets connectés au véhicule. Grâce à différentes technologies, ils permettent d'enregistrer (liste non exhaustive) :

- La position du véhicule et son historique de déplacement sur une carte (informations GPS) ;
- Les données internes du véhicule (grâce au branchement sur le port diagnostic OBD2 par exemple) ;
- Sa vitesse et son mouvement (accéléromètre, gyroscope) ;
- La vidéo de ce qui se passe devant le véhicule ou tout autour (caméra 4K) ;
- Le son (micro) ;
- Des informations sur le conducteur (attention, rythme cardiaque, etc.)

Une connectivité qui ouvre de nouvelles perspectives

Ces objets sont également connectés au réseau mobile/internet grâce à la présence d'une carte SIM. La connectivité est donc assurée avec le monde extérieur et permet des interactions avec

tous types d'acteurs : l'assureur, l'assistant (en cas d'accident), mais aussi des fournisseurs de services (comme des informations de trafic ou des conseils pour améliorer sa conduite par exemple).

Ces technologies viennent par ailleurs compléter l'essor des véhicules autonomes.

Un accès aux données

De manière générale, ces objets sont également fournis avec une application mobile (ou a minima une interface web) qui permet à l'utilisateur de consulter ses informations et de bénéficier des conseils ou services associés

Un déploiement inégal dans le monde

Constat

Nous nous intéressons dans cette note à l'utilisation que les assureurs peuvent faire de cette technologie, aussi les chiffres fournis ne montrent que cet aspect.

Un pays est en pointe dans ce domaine : l'Italie. En 2015, on estime à 4,8m¹ de véhicules italiens connectés, contre 3,3m aux Etats-Unis (sur un marché autrement plus grand) et 0,6m en Grande Bretagne. Côté français, le déploiement est pour le moment anecdotique, pour 2 raisons majeures : sensibilité autour de l'utilisation des données personnelles d'une part et nombre limité d'actions incitatives de la part des assureurs d'autre part.

Quelques démarches Pay-As-You-Drive (offres au nombre de kilomètres parcourus) ou Pay-How-You-Drive (offres au comportement de conduite) existent, mais sont encore très limitées avec quelques dizaines de milliers de contrats tout au plus.

A noter, la télématique embarquée est généralement envisagée pour les voitures, mais rien n'empêche de les installer sur des 2 roues ou tout autre type de véhicule. Cela peut être porteur de perspectives intéressantes de développement avec des enjeux parfois différents.

Les leviers de déploiement

C'est un contexte de primes très élevées qui a favorisé dans les années 2000 l'émergence de ces solutions en Italie avec la promesse de réduction tarifaire, de lutte anti-fraude et de services à valeur ajoutée.

Plus concrètement, deux leviers peuvent être exploités pour favoriser la montée en puissance des solutions d'assurance fondées sur la télématique embarquée.

- D'une part, la **promesse de réduction tarifaire** : aucun conducteur n'acceptera de céder ses données de conduite s'il n'y a pas en face de réduction tarifaire. Celle-ci peut être différenciée par segment d'âge de population. Par exemple, les jeunes ont traditionnellement des primes très élevées et sont plutôt technophiles. Ils pourront être sensibles à une réduction limitée de la prime

en échange de l'utilisation (sous forme de gamification) de ces outils. En revanche, il faudra attirer les seniors avec des taux de réduction allant jusqu'à 50% pour les inciter au changement.

- D'autre part, les **services associés** : la connectivité intensifiée des véhicules permet de communiquer sur une montée en gamme des services fournis par l'assureur, depuis la prévention, jusqu'à l'accompagnement dans la vie quotidienne du conducteur et enfin un service irréprochable au moment du sinistre.

Que peut-on en attendre ?

La télématique embarquée peut véritablement changer la donne dans l'assurance automobile, et ce, à plusieurs niveaux. Voici un tour d'horizon des principaux exemples.

Pendant la conduite

Pendant que le conducteur est au volant, il est possible d'améliorer l'expérience de conduite par des avertissements ou indications de nature à prévenir les risques. Les plus fréquents sont des informations à propos du trafic ou d'accidents sur la route. Cela permet au conducteur d'être vigilant, voire de modifier son itinéraire en conséquence. Il peut également être informé de zones plus dangereuses (en fonction de la fréquence d'accidents), ou encore recevoir des alertes si le système détecte une distraction pendant la conduite (endormissement, usage du téléphone portable, etc.)

D'autres propositions de valeur permettent d'améliorer l'expérience utilisateur. Par exemple, des alertes sur la vitesse ou les conditions météo, un contrôle que la position du véhicule reste dans une zone sécurisée (pour garantir la protection des jeunes conducteurs ou des plus seniors), l'indication de suspicion de vol

¹ Etude SwissRe: Unveiling the full potential of telematics: an italian case study.



lorsqu'un style de conduite atypique est repéré, etc.

Enfin, des conseils personnalisés dédiés à améliorer la conduite peuvent être prodigués si des comportements dangereux sont détectés (freinage brusque, vitesse trop élevée), etc.

Lors du sinistre

Lorsque la télématique embarquée détecte un sinistre, il est possible de contacter automatiquement les services de secours si l'impact est considéré comme très brutal. A minima, un avertissement peut être envoyé vers un assistant pour programmer un dépannage. Côté assureur, il est possible d'envoyer automatiquement une déclaration de sinistre, incluant les données captées, avec par exemple les données de mouvement de l'accéléromètre et du gyroscope (pour déterminer la gravité et les causes du sinistre), ou les 10 secondes de vidéo avant et après l'impact (pour déterminer les responsabilités). Enfin, un remplissage automatique d'un constat peut-être facilité depuis l'application mobile de l'assureur.

Il va sans dire que ces compléments de données permettent de lutter efficacement contre la fraude.

A l'arrêt

Lors de l'arrêt du véhicule, des notifications peuvent être accessibles afin de localiser son véhicule (qui n'a jamais perdu sa voiture sur le parking du supermarché ?), de détecter tout mouvement (suspicion de vol) ou dommage au véhicule.

Pour l'assureur

Côté assureur, la télématique embarquée permet de répondre à la faiblesse du nombre de points de contact avec l'assuré. En effet, en améliorant la proximité avec l'assuré, la télématique propose d'augmenter le nombre d'interactions, notamment via l'application mobile associée ou un service client à la hauteur.

En toile de fond, par la capture de données des utilisateurs, c'est la connaissance client (KYC) et donc la maîtrise du risque qui s'améliore. L'assureur peut alors mieux estimer les risques et donc les tarifs, voire sélectionner les risques ou spécialiser les offres avec beaucoup plus de finesse.

L'étude Swiss Re déjà citée indique des gains substantiels de rentabilité : 0.8 points de ratio combiné, notamment grâce à une réduction de 20% des sinistres sur le portefeuille étudié.

Les clés d'une démarche de déploiement

Le marché français est encore peu équipé, ce qui laisse une marge de progression importante pour les assureurs qui souhaiteraient se lancer.

Les expériences à l'étranger donnent de bons exemples de ce qui peut fonctionner, à l'image de la solution de Liberty Mutual², qui capte les informations pendant 90 jours uniquement pour déterminer un taux de réduction de la prime, puis laisse l'objet à disposition des utilisateurs, pour les services associés.

6 axes de réflexion nous semblent essentiels :

- **Définir les objectifs** : amélioration du ratio combiné, personnalisation des offres, gestion des sinistres, expérience utilisateur, etc. Cela inclut la construction d'un business case dédié.
- **Choix technologiques** (Solution télématique et données) : quelle solution de télématique embarquée choisir, doit-elle être permanente ou amovible, quelle stratégie de collecte de données (durée, quantité, type), exploitation de ces données (de la capture à l'analyse), application mobile, etc ?
- **Impacts sur les processus** : conception d'offre, gestion des sinistres, mais aussi exploitation des nouvelles interactions avec

² <https://insnerds.com/telematics/>



l'assuré (selfcare, cross-selling, upselling, etc.)

- **Travail sur les offres** : quelle stratégie commerciale adopter, comment utiliser les données et avec quel impact sur la prime, etc.
- **Stratégie de services** : initier une démarche de plateforme de services pour proposer de la valeur ajoutée aux clients qui choisiront de souscrire aux offres basées sur la télématique embarquée.
- **Impacts juridiques** : la collecte et le traitement des données sont toujours sensibles en France et omettre cela dans le contexte de l'arrivée prochaine de RGPD (mai 2018) serait une erreur. De plus, le risque de menace technologique (cybermenace, hacking) sur ce type d'outils, comme sur les véhicules connectés de manière plus générale, mérite d'apporter une vigilance particulière à ce sujet.

En bref, faire le choix de la télématique embarquée, c'est ouvrir une réflexion sur le fond et la forme des offres actuelles et sur la manière dont elles sont gérées.

Contact :

Tél : + 33 (0)1 42 68 74 41

Vincent Meslin, Associé
vincent.meslin@siltea.com

Contact presse :

Tél : + 33 (0)1 42 68 74 48

Sophie Dumont
sophie.dumont@siltea.com

Siltéa et l'innovation

Siltéa a développé des compétences fortes autour de l'innovation. Un centre de compétences interne suit les principales technologies du marché. A l'image de l'observatoire des innovations pour la gestion des sinistres IARD, nous pouvons ainsi proposer à nos clients un regard de qualité sur des solutions innovantes et leur application à leur métier.

Siltéa peut donc vous aider sur les sujets suivants :

- Automatisation : RPA, BPM;
- Big data et analytics;
- Blockchain ;
- Les objets connectés.

Nous pouvons également partager avec vous les résultats de nos études internes, notamment nos benchmarks sur les devis / adhésion en ligne.

Joël Bassani, Manager Siltéa

