

La RPA au service de l'e-CRAC et des experts construction

Depuis 1983, la gestion des sinistres construction allant jusqu'à un montant indexé tous les ans (131 500€ en 2018) se fait dans le cadre de la Convention de Règlement de l'Assurance Construction (CRAC) où un expert commun pour les assureurs Dommages-Ouvrages (DO) et Responsabilité Civile Décennale (RCD) détermine la nature du sinistre, son montant et les responsabilités.

La complexité et la multiplicité des échanges ont poussé assureurs et experts à créer, pour faciliter leur gestion, une plateforme DARVA afin de permettre les échanges de Dossier Commun d'Instruction (DCI). Cette plateforme ne réunissait toutefois que quelques assureurs (AXA France, SMABTP, MMA...) et n'intégrait pas les assureurs RCD. Depuis le 01^{er} octobre 2019 la nouvelle plateforme e-CRAC remplace DARVA et ce pour l'ensemble des assureurs du marché français.

La modernisation du processus d'expertise en assurance construction

Les experts CRAC sont reconnus comme étant la clé de voute du système unique d'assurance construction français. Ces derniers ont vu leurs responsabilités s'accroître depuis la création et l'implémentation de la nouvelle plateforme e-CRAC.

Cette plateforme numérique permet la dématérialisation des échanges de documents et des données constituant le Dossier Commun d'Instruction (DCI) produit par l'expert commun dans le cadre de la convention CRAC (Convention de Règlement de l'Assurance Construction).

Sa finalité est d'assurer la transmission du DCI vers l'ensemble des acteurs concernés tout au long de la vie du dossier e-CRAC. Elle n'a pas vocation à intégrer des règles de gestion des dossiers ou à traiter les délégations de gestion des entreprises d'assurance.

Cependant, certains assureurs y ont vu une **opportunité, en créant des passerelles, leur permettant de rapatrier toutes les informations contenues sur cette plateforme que les cabinets d'experts CRAC auront préalablement saisies.**

LA GESTION CRAC EN QUELQUES CHIFFRES

200 000 expertises / an
4500€ / sinistre en moyenne
+ 800 experts agréés CRAC

La plateforme e-CRAC : une opportunité pour les assureurs construction et un enjeu pour les cabinets d'experts

Cette opportunité saisie par les compagnies d'assurance se traduit en bénéfices qui se matérialisent par :

- **Un gain productivité** dans la mesure où les compagnies d'assurance Dommages Ouvrage n'ont plus à transmettre toutes les informations aux assureurs RCD (notamment dans le cadre de la présentation de recours) et leur permet de ne plus saisir manuellement les informations sur leurs outils de gestion.

En effet, pour les assureurs ayant effectué les développements informatiques nécessaires, ces informations sont désormais automatiquement rapatriées de la plateforme e-CRAC vers les outils de gestion de dossier grâce à un numéro d'identification unique à chaque sinistre.

- **L'opposabilité de toutes ces informations à l'ensemble des parties prenantes au processus de gestion du sinistre** une fois que l'information aura été délivrée par les experts sur la plateforme.

Cependant, pour les cabinets d'expertises ces évolutions ont pour principales conséquences :

- **Une augmentation de la charge de travail** tout en maintenant un niveau d'exigence opérationnel élevé tant pour le client que pour les collaborateurs.
- **Un travail de fiabilisation des données précis** afin que les assureurs puissent les réutiliser et mener à bien leur gestion de

sinistres et se préserver ainsi d'une éventuelle mise en jeu de leur responsabilité.

En analysant le processus d'implémentation de la plateforme e-CRAC, avec une saisie d'un dossier sur la plateforme (150 à 175 champs) comprise entre 15 et 20 minutes, **il faut compter 1,5 à 2 Equivalent Temps Plein (ETP) sur un an pour 10 000 expertises CRAC.**

Dès lors, une solution d'optimisation du processus est-elle envisageable ?

L'océrisation et la RPA au service des experts construction et de l'e-CRAC

Ces deux technologies existent depuis des années mais gagnent en valeur compte tenu leur incontestable maturité.

L'océrisation désigne les procédés informatiques pour la traduction d'images de textes imprimés ou dactylographiés en fichiers de texte.

La Robotic Process Automation est un processus d'automatisation basé sur des « robots logiciels ». Elle permet d'automatiser les tâches manuelles et répétitives des collaborateurs. La solution imite les actions réalisées sur l'interface d'un ou plusieurs outils informatiques en suivant un processus cartographié.

Ces deux outils combinés vont permettre de récupérer les informations présentes sur tous les éléments du DCI à charger sur la plateforme e-CRAC et la renseigner automatiquement.

Les avantages de cette solution :

- **Augmentation de la productivité** du cabinet dans la mesure où un travail 24/7 est rendu possible et octroiera un avantage concurrentiel stratégique ;
- **Réduction du risque d'erreurs** dans le but de fiabiliser les données (enjeu essentiel pour les cabinets d'experts CRAC) ;
- **Montée en compétence** des collaborateurs en leur permettant de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.

Les facteurs clés de la réussite de cette transformation

Mettre en place de nouveaux outils permettant d'automatiser le traitement des informations sur la plateforme e-CRAC implique évidemment que l'entreprise soit avant tout mature en matière de dématérialisation des documents.

Ensuite, il est indispensable de déterminer le niveau d'ambition du projet : jusqu'où souhaite-t-on pousser l'automatisation ? Quelle sera la valeur ajoutée de ces nouvelles fonctionnalités ? Pour quel ROI ? Comment exploiter au mieux le temps ainsi dégagé pour renforcer la relation avec les assureurs ?

Pour répondre à ces différentes questions essentielles, il conviendra d'effectuer un **diagnostic de l'existant** ainsi **qu'une formulation claire et quantifiée des objectifs poursuivis.**

Par ailleurs, il apparaît indispensable de bâtir une trajectoire de mise en œuvre pertinente, pragmatique et surtout réalisable dans un délai relativement court car à la vitesse où les outils numériques évoluent, il est **inutile de prévoir une mise en œuvre à 2 ans.**

Enfin, l'un des gages de réussite de ces projets est l'attention portée à la transformation des métiers des gestionnaires et la capacité de l'entreprise à les orienter résolument vers le client.

L'offre Talan Consulting : des compétences technologiques pointues en IA et RPA associées à une connaissance sectorielle reconnue.

La communauté Talan dédiée aux projets RPA est aujourd'hui de près de 100 consultants certifiés afin de :

- Vous accompagner dans la définition des solutions par notre approche pragmatique et itérative.
- Développer des solutions et/ou sélectionner les solutions adaptées à votre besoin.
- Intégrer la solution dans votre SI en vous accompagnant dans la définition d'une architecture adaptée et pérenne.
- Assurer la prise en main de ces nouveaux outils « intelligents » par les utilisateurs.

CONTACTS

Frédéric Nguyen Kim, Senior Advisor
frederic.nguyen-kim@talan.com

Hamza Bouadi, Consultant Confirmé
hamza.bouadi@talan.com