

# Acceptation médicale en ligne dans 80% des cas

**A**vec les progrès de la digitalisation, l'acceptation médicale en ligne se développe en assurances de personnes. Ainsi, depuis la fin de l'année passée, le logiciel Juliet, conçu à cette fin par la Belge Martine Fourgon et son équipe de GMP Concept, soutient les activités de souscription Solde restant dû d'un assureur français.

Selon ses concepteurs, la solution permet aux assureurs de réduire leurs délais de décision et coûts de production, de garantir l'objectivité de la sélection des risques, d'uniformiser et de contrôler ses processus et de créer un portail de souscription en ligne. Le logiciel Juliet n'est pas une nouveauté à proprement parler. Nous lui avons déjà consacré un article

en décembre 2010. Avec le recul, Martine Fourgon estime que le marché n'était pas prêt à l'époque. Ce qui ne l'a pas empêchée de persévérer. Et le 28 novembre dernier, la compagnie d'assurances française AFI ESCA, du Groupe Burrus, a lancé auprès de ses 3.000 courtiers partenaires une solution de souscription en ligne de l'assurance Solde restant dû utilisant Juliet comme 'moteur de règles' permettant la tarification en ligne des risques médicaux et non médicaux (sports, professions, risques de séjour).

Comment fonctionne cette souscription en ligne? Depuis son Espace Partenaire, le courtier active un Espace de Souscription personnel pour son client. Celui-ci

répond alors en toute confidentialité aux questionnaires de risques. Dans 80% des cas, il obtient une tarification personnalisée permettant l'émission immédiate de son contrat grâce à la signature électronique, le tout en 9 minutes. 80% des dossiers peuvent ainsi être tarifés et émis en ligne, soit la quasi-totalité des risques sportifs; 600 risques médicaux sont étudiés en ligne et plus de la moitié immédiatement tarifés. Dans la plupart des autres cas, Juliet lui communique directement les compléments d'informations médicales nécessaires. Martine Fourgon: "A notre connaissance, sur les marchés belge, français, luxembourgeois et québécois, Juliet est toujours la seule solution qui offre une indépendance totale aux compagnies d'assurances puisqu'elle

n'est pas en lien avec un réassureur." L'outil présente des avantages en termes de rapidité, de simplicité et d'efficacité à la fois pour le client, la compagnie et les courtiers. Les questions sont claires, non susceptibles d'interprétation, et l'expérience enseigne que les clients n'abandonnent pas en cours de processus de souscription. Pour les compagnies, le moteur est totalement paramétrable par l'opérationnel sans intervention de l'IT. "Nous garantissons la rentabilité dès la première année, quelle que soit la taille de l'entreprise d'assurances," affirme Martine Fourgon. "Nous confirmons par ailleurs le gain de 40 euros par dossier que nous annonçons à l'époque, et nous estimons que c'est un minimum lorsque l'on évalue toutes les tâches administratives et de sélection des risques qui disparaissent au niveau du siège mais également au niveau des courtiers qui voient aussi leur activité totalement dématérialisée. Le gain variera bien sûr d'une compagnie à l'autre en fonction de leur processus de gestion actuel et de leur état d'avancement en termes de digitalisation."

Enfin, les courtiers gagnent un temps considérable: suppression du papier, traçabilité complète du dossier, information sur son état d'avancement en temps réel. En fait, c'est la qualité du service à leurs clients qui est considérablement améliorée. Plus de tergiversations : dans les 20% de dossiers nécessitant d'éventuels compléments d'informations médicales, le système précise sur-le-champ la nature des examens complémentaires requis, et le client peut directement prendre contact avec son médecin.

En plus, Juliet se distingue par la modernité des technologies utilisées et celle de son architecture qui en font une solution particulièrement flexible et facilement intégrable dans l'infrastructure des compagnies.

Depuis 2010, Martine Fourgon n'a jamais cessé de prospecter les marchés belge, luxembourgeois, français. Depuis un an, elle s'adresse également au marché québécois. Sur le marché belge, à quelle catégorie d'acteurs le logiciel Ju-



liet est-il destiné ? "Nous visons les compagnies d'assurances de personnes et les réassureurs qui ne disposent pas d'une solution permettant la souscription en ligne, qui n'ont pas envie d'investir dans le développement d'une telle solution mais qui souhaitent pouvoir répondre aux besoins de leurs clients en quête d'une solution indépendante qu'ils peuvent paramétrer en fonction de leur politique de sélection des risques. Nous pourrions intéresser aussi les comparateurs d'assurances qui offrent aux courtiers des outils permettant la souscription en ligne, mais où il manque le module médical pour pouvoir aussi permettre la souscription des assurances de personnes."

La solution pourrait-elle devenir un jour un outil sectoriel ? "Dans notre conception, Juliet est une solution que chaque compagnie peut customiser en fonction de la politique de sélection des risques. Mais nous ne savons pas ce que l'avenir réserve. Peut-être une société comme Portima pourrait-elle être intéressée par Juliet dans le même sens qu'un comparateur d'assurances: les questionnaires étant sensiblement les mêmes d'une compagnie à l'autre, on pourrait mettre à disposition dans BRIO un questionnaire de préférence unique (plus facile à

gérer) mais, avec des règles de sélection propres à chacune des compagnies."

Le RGPD, la nouvelle réglementation européenne en matière de protection des données, a-t-il un impact sur Juliet ? Réponse négative de Martine Fourgon, qui avance deux raisons: Juliet est utilisée comme une 'boîte noire' et n'a pas besoin d'être capable d'identifier le client pour pouvoir fonctionner. Les données transitant dans Juliet sont anonymes. Juliet utilise un identifiant unique par client mais seuls les systèmes informatiques de la compagnie peuvent savoir à quelle personne cet identifiant correspond. Ensuite, le mode de fonctionnement normal de Juliet est d'effacer toutes les informations du processus d'e-Selection dès que les informations ont été transmises à la compagnie. "Par contre, Juliet permettant la traçabilité complète du processus, son intégration dans le processus de gestion facilitera la mise en conformité des compagnies avec le RGPD".



Les lecteurs intéressés peuvent visionner sur YouTube la vidéo d'AFI ESCA (mot-clé: souscription AFI ESCA).