

Juin
2009
Newsletter

Les défis de la télé-souscription

Édito

« Le concept de télé-souscription, lancé à l'origine aux États-Unis, a pris son essor sur plusieurs marchés en Europe et dans le reste du monde. La souscription par téléphone peut révolutionner les méthodes traditionnelles de souscription.

SCOR Global Life souhaite apporter à ses clients des solutions et des conseils en matière de télé-souscription. Cette Newsletter se propose de fournir une vue d'ensemble de cette nouvelle démarche et de ses avantages. Nous vous invitons à contacter votre correspondant habituel SCOR Global Life si vous souhaitez de plus amples informations à ce sujet. »

Gilles Meyer,

Directeur Général, SCOR Global Life

Définition

La télé-souscription permet de recueillir des informations relatives au risque, directement auprès du proposant, par le biais d'un entretien téléphonique enregistré. Les États-Unis ont été le premier marché dans les années 1980 à utiliser le téléphone comme outil de collecte de données. Depuis, ce modèle a été suivi en Europe (principalement au Royaume-Uni et en Irlande, mais dans d'autres pays également), en Afrique du Sud et en Australie.

Le terme de « télé-souscription » se distingue de celui de « télé-entretien » dans la mesure où le premier suppose qu'une décision d'assurance est prise à l'issue de l'entretien téléphonique. Cependant, dans la pratique, les deux termes sont interchangeables.

Un télé-entretien peut remplacer ou compléter le questionnaire traditionnel sur le lieu de vente. Cette forme de collecte d'informations, rapide et mieux perçue par le client, permet en effet d'obtenir des informations de bonne qualité sur les risques souscrits. Les processus traditionnels pourraient se trouver radicalement modifiés par la télé-souscription, tant les avantages de cette dernière sont nombreux.

Responsable de Rédaction

Bérangère Mainguy
Tel : +33(0)1 46 98 84 73
Fax : +33 (0)1 46 98 84 07
life@scor.com

SCOR Global Life SE

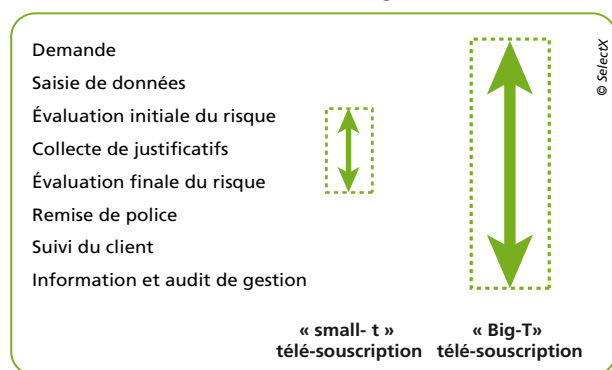
Société Européenne au capital
de 250.040.000 €
1 avenue du Général de Gaulle
92074 Paris La Défense Cedex
France
RCS Nanterre 433 935 558

www.scor.com

La télé-souscription : les différents modèles

Il existe plusieurs modèles de télé-souscription, plus ou moins adaptés à tel type de client final, de réseau de distribution... Il n'existe pas de modèle « idéal » unique : il est donc important de mettre au point la démarche qui réponde aux besoins économiques spécifiques de chaque entreprise.

« small- t » et « Big-T »



Le « petit modèle » ou « small-t »

La démarche « small-t » est très proche de la collecte traditionnelle d'informations sur le lieu de vente. L'agent complète la demande d'assurance en compagnie du demandeur, en l'invitant à remplir les informations personnelles liées à son état de santé et utiles à l'appréciation du risque d'une manière générale. Lors de l'évaluation de la demande, si l'assureur constate qu'il est impossible de prendre une décision sans obtenir des informations complémentaires, le processus « small-t » peut alors s'engager. À ce stade, le dossier est transmis à un télé-enquêteur chargé d'appeler le demandeur et de recueillir des informations supplémentaires, généralement liées à une pathologie, mais qui peuvent concerner également d'autres aspects du risque : profession, sport, hobby... Cela permet d'accélérer le processus de souscription en supprimant les retards souvent importants occasionnés par l'obtention d'un rapport médical.

Le « grand modèle » ou « Big-T »

Dans le cadre de la télé-souscription selon le modèle du « Big-T », l'agent se contente de compléter les informations administratives de la proposition d'assurance. Autrement dit, la fonction de l'intermédiaire se limite au conseil et à la vente. Les détails du client et de la garantie demandée sont ensuite

transmis au centre d'appel téléphonique qui réalise l'entretien dès que possible et collecte les données relatives à l'ensemble des facteurs de risque du proposant : état de santé, style de vie, profession, passe-temps et voyages. Il s'agit de la forme la plus évoluée de télé-souscription, qui exploite pleinement le concept et l'applique au plus grand nombre de cas.

L'expression « middle-t » sert parfois à qualifier un modèle intermédiaire.

La télé-souscription : faire le bon choix

Comme décrit précédemment, il existe plusieurs modèles de télé-souscription, qui peuvent représenter une évolution mineure ou une transformation radicale de l'ensemble de la démarche (de la formulation de la demande à l'émission de la police). Il est important de sélectionner le modèle qui correspond le mieux aux besoins de l'entreprise.

La télé-souscription est un outil précieux pour une entreprise qui souhaite supprimer le papier au niveau de son point de vente, réduire ses coûts techniques, centraliser et normaliser le processus d'évaluation du risque ou mettre en place une stratégie d'externalisation des services. Elle peut également contribuer à la réalisation d'objectifs supplémentaires, tels que la réduction du délai moyen d'émission de polices et du nombre de cas nécessitant des rapports médicaux ou des justificatifs médicaux supplémentaires ainsi que la diminution du taux de non-divulgaration. La télé-souscription peut également être un moyen de se différencier et de bénéficier ainsi d'un avantage concurrentiel. Elle peut potentiellement devenir la composante d'un nouveau produit ou d'une nouvelle proposition de service.

Les entreprises doivent appliquer le modèle le mieux adapté à leurs besoins et déterminer les finalités de la télé-souscription avant sa mise en œuvre. En effet, il convient de déterminer les objectifs centraux parmi la liste suivante :

1. Réduire les coûts liés aux justificatifs médicaux.
2. Accélérer sensiblement l'émission de polices.
3. Diminuer le taux de non-divulgaration.
4. Créer une proposition différenciée pour les distributeurs.
5. Accompagner la mise en place d'un nouveau canal de distribution.
6. Améliorer radicalement l'expérience du client.

Une question cruciale est aussi celle des ressources humaines et financières à la disposition de l'entreprise. La télé-souscription de type « small-t » peut être introduite moyennant un investissement en temps et en moyens relativement faible, car il s'agit simplement d'un « aménagement » du processus existant. Le choix du modèle « Big-T », en revanche, correspond quasiment à la création d'un nouveau processus économique, avec un impact financier important et une implication plus large des parties prenantes.

Il est également très important de décider si les opérations seront effectuées en interne ou par des prestataires externes. Les deux formules présentent des avantages et des inconvénients. L'externalisation peut réduire le coût initial des infrastructures, en particulier celui de la mise sur pied d'un centre d'appel doté d'enquêteurs expérimentés sachant gérer un volume d'appels important.

Le succès dépendra étroitement de la qualité des processus de planification et de mise en œuvre. Il convient de prévoir une phase pour tester le concept et mettre en évidence les problèmes éventuels. Chaque option doit faire l'objet d'une modélisation à l'aide de techniques d'analyse coûts/bénéfices. Par ailleurs, il est

indispensable de consulter l'ensemble des parties prenantes – les souscripteurs, le personnel chargé des sinistres, les distributeurs, les équipes opérationnelles – dès les étapes de la mise au point du projet, et d'entretenir ces relations pendant la phase de mise en œuvre à l'aide d'une équipe pluridisciplinaire intégrée.

La télé-souscription : meilleures pratiques et enjeux

À la lecture de ce document, vous aurez certainement retenu que la télé-souscription est plus rapide, plus économique et plus efficace que la méthode traditionnelle qui nécessite souvent de recourir à des examens médicaux complémentaires.

Doit-on conclure pour autant que la télé-souscription est devenue la panacée, quels que soient le secteur d'activité, le canal de distribution ou le marché ? Chez SCOR Global Life, nous pensons qu'il convient de réaliser une analyse détaillée des coûts et des bénéfices attendus et de prendre en compte les exigences et contraintes juridiques ou réglementaires qui pèsent sur le processus de souscription, et de s'efforcer de promouvoir les « meilleures pratiques ».

La télé-souscription ne correspond pas à une démarche standardisée qui peut être mise en œuvre uniformément dans n'importe quelle société : elle nécessite une personnalisation pour être en adéquation avec les spécificités de l'entreprise. Elle peut être une réponse efficace à certains enjeux du processus de souscription, à condition que ceux-ci aient été correctement identifiés au terme d'un réexamen de toute la chaîne de production.

Plus rapide ?

Le gain de temps réalisé grâce à la télé-souscription est indéniable. Un entretien de 20 à 30 minutes est généralement plus rapide que l'établissement de longs formulaires d'assurance, compliqué par la recherche d'informations complémentaires voire par l'obtention d'un rapport médical demandé dans un nombre significatif de cas. De plus, l'avantage de la télé-souscription est amplifié lorsque l'on tient compte du pourcentage de dossiers mal renseignés. Cependant, si le client doit signer le script de ses réponses pour se conformer aux exigences légales, le gain de temps potentiel sera considérablement limité.



Télé-déclaration de sinistres

La démarche de la télé-déclaration est rapide et permet d'obtenir des réponses immédiates. Les déclarations valides sont réglées très rapidement et les déclarations non valides sont identifiées plus vite et supprimées du processus de traitement des sinistres. Cela contribue à améliorer le service et donc la relation avec le client.

Dès que l'assureur reçoit la notification d'un sinistre, cette information est directement transmise à un télé-enquêteur. Au lieu de remplir un dossier de déclaration, l'assuré se soumet à un entretien téléphonique conduit par un professionnel formé. Le questionnement intensif et réflexif permet de ne négliger aucune piste.

L'objectif consiste à analyser le cas afin d'établir la validité de la demande et d'identifier la mesure à prendre (enquêtes spécifiques ou suivi des évolutions ultérieures). Ce type d'entretien est surtout utile pour les polices garantissant les revenus en cas d'invalidité, là où une action et une intervention rapides peuvent éviter une longue instruction.



Plus économique ?

Si l'on met de côté les coûts de la mise en place initiale, l'analyse coûts / bénéfices est généralement favorable à la télé-souscription, mais peut néanmoins dépendre des grilles de sélection médicale. Si la plus grande partie de la souscription repose sur des dossiers ne nécessitant pas de rapports médicaux (en raison de capitaux peu élevés ou du jeune âge des demandeurs) la télé-souscription ne s'avèrera pas nécessairement moins coûteuse que la démarche traditionnelle. Inversement, si l'activité porte sur des capitaux élevés (polices homme clé...), la télé-souscription risque d'être tout aussi coûteuse que la souscription traditionnelle car les télé-entretiens ne remplaceront pas les justificatifs médicaux supplémentaires, tels que l'examen médical, le bilan sanguin, l'ECG... Elle pourra seulement remplacer les demandes discrétionnaires de justificatifs médicaux dans le cas des pathologies pour lesquelles le proposant est susceptible de fournir lui-même les informations nécessaires à une décision d'assurance définitive.

Plus efficace ?

Le défi le plus important correspond à la question de la qualité des informations recueillies par la télé-souscription, comparée à celle des données obtenues par la voie traditionnelle, et son impact sur le taux de mortalité.

- La télé-souscription a démarré en Amérique du Nord dans les années 1980, mais elle ne s'est développée à grande échelle qu'au cours de la décennie 1990. Ce recul est insuffisant pour tirer des conclusions sans équivoque sur les résultats en termes de mortalité ou de morbidité, mais il permet cependant de porter un jugement global.
- Il n'existe aucune étude fiable ni aucune preuve irréfutable que l'amélioration des statistiques de la mortalité des portefeuilles d'assurance-vie soit inhérente à la télé-souscription (l'espérance de vie s'est sensiblement améliorée chaque année pendant cette période pour des raisons qui ne sont pas liées à la manière dont les assurances ont été souscrites), même s'il existe des preuves anecdotiques indiquant que la télé-souscription est au

moins aussi efficace que la démarche traditionnelle. Il n'est pas étonnant que les sociétés d'assurance-vie préfèrent ne pas divulguer ces informations sensibles.

- Sur la base de sa propre expérience, SCOR Global Life peut toutefois affirmer que les taux de non-divulgaration diminuent considérablement avec la télé-souscription par rapport aux questionnaires classiques. Cela peut s'expliquer par le fait que le demandeur soit moins réticent à communiquer des informations personnelles sur ses antécédents médicaux et son style de vie lors d'un entretien conduit par un professionnel à l'aide d'un questionnaire détaillé que pendant un entretien en face à face et reposant sur un questionnaire standard, indépendant de l'âge et du profil de risque du client. Par ailleurs, il est possible que le demandeur soit plus enclin à parler de ses antécédents médicaux dans l'intimité de son foyer avec un infirmier ou avec un télé-enquêteur formé. En outre, l'appel est enregistré et il est rappelé au client son obligation de ne rien dissimuler tout au long de l'entretien.
- La télé-souscription est parfaitement adaptée à la collecte d'informations sur le style de vie et sur des déficiences courantes, telles que les troubles musculosquelettiques ou psychiques qui présentent un intérêt particulier pour évaluer le risque d'incapacité de travail. Pour certains risques, l'assureur a besoin d'informations détaillées que seul un rapport médical peut fournir. Le cancer et les maladies cardiaques sont des exemples de ces risques, qui ne peuvent être correctement appréhendés sans investigations sérieuses.

La télé-souscription est un outil puissant qui, s'il est appliqué à bon escient et adapté aux besoins spécifiques d'une entreprise, peut lui apporter des avantages conséquents. De fait, c'est une méthode véritablement moderne et privilégiée pour recueillir des informations sur les risques. C'est pour cela que les entreprises l'utilisent avec succès de l'Estonie à l'Espagne.

L'équipe de SCOR Global Life peut vous aider à tirer le meilleur parti de la télé-souscription.

Avantages de la télé-souscription

- Accélération du processus de souscription depuis la demande d'adhésion jusqu'à l'émission de la police.
- Obtention facilitée d'informations plus détaillées et prospectives.
- Diminution du taux de non-divulgation (omission, volontaire ou non d'informations à caractère médical ou non médical).
- Augmentation du taux de réalisation des affaires grâce à un moindre recours aux rapports médicaux et à une émission plus rapide des polices.
- Traitement automatique des données, à la fois plus économique pour l'entreprise et plus satisfaisant pour le client.
- Réduction de la charge de travail de l'agent et du souscripteur, leur permettant de mieux se concentrer sur leur domaine d'expertise principal.
- Amélioration du service et de la relation client.



Qui réalise le télé-entretien ?

Pour tous ces scénarios, le plus important n'est pas le téléphone, mais bien les compétences de la personne qui l'utilise. La personne qui pose les questions doit avoir les connaissances et les capacités nécessaires pour entrer dans le détail et obtenir les informations nécessaires à la décision de souscription finale. Il existe différentes options concernant le profil des télé-enquêteurs et la manière d'obtenir des informations. Les entreprises doivent déterminer celles qui répondent au mieux à leurs besoins.

Les infirmiers

Les infirmiers s'avèrent être des télé-enquêteurs très performants. Ils disposent de connaissances médicales, savent faire preuve d'empathie avec les clients et gagner leur confiance, ce qui les met à l'aise et crée un environnement propice à la divulgation d'informations détaillées. Les infirmiers font preuve de capacités particulières pour obtenir des informations sur les antécédents médicaux dans des cas complexes.

Le personnel formé du centre d'appel

Outre les compétences relationnelles habituelles, les enquêteurs doivent suivre un programme de formation qui couvre les principes de la sélection des risques, et le savoir nécessaire sur les cas les plus rencontrés ainsi qu'un entraînement à la gestion des situations potentiellement sensibles. Ils sont particulièrement efficaces avec des questionnaires intelligents et à questions fermées.

Les souscripteurs

De nombreuses entreprises ne souhaitent pas confier cette tâche aux souscripteurs. Elles les rémunèrent pour souscrire et considèrent que le télé-entretien constitue un emploi peu efficace de leurs compétences. Toutefois, l'avantage des souscripteurs est leur connaissance des informations nécessaires à la prise de décisions : ils peuvent donc procéder à la tarification dans le prolongement de l'entretien. Cependant, les souscripteurs n'ont pas toujours les compétences relationnelles requises et peuvent se montrer réticents à travailler le soir, moment privilégié des appels.

Aspects légaux de la télé-souscription (les exemples allemand et espagnol)

Toute télé-souscription doit se conformer aux exigences légales en vigueur. Les législations espagnole et allemande sont fondées sur les mêmes bases concernant les droits et les devoirs du demandeur.

En Espagne, la loi garantissant les droits constitutionnels exige le mode opératoire suivant pour la télé-souscription : avant le début de l'enquête, l'identité du demandeur est vérifiée à l'aide d'un mot de passe personnel ; la date de l'enquête et la déclaration du demandeur doivent être enregistrées ; le demandeur doit être averti que l'enquête est réalisée pour répondre à l'obligation légale qui est faite à l'assuré (code des assurances espagnol) de communiquer tous les facteurs de risque.

En Allemagne, la télé-souscription doit également respecter la législation en vigueur et se conformer aux dispositions de la nouvelle loi sur les contrats d'assurance (*Versicherungsvertragsgesetz - VVG*). Aux termes de la section 19 (1) alinéa 1 de cette loi, obligation est faite à l'assuré de toujours tenir l'assureur informé des circonstances liées au risque portées à sa connaissance à tout moment jusqu'à la remise de sa déclaration contractuelle, dans la mesure où celles-ci ont un caractère substantiel pour la décision prise par l'assureur de conclure un contrat selon les conditions convenues.

De plus, en Allemagne, le client doit prendre connaissance de la demande qui lui est remise après l'enquête, contrôler la véracité de ses réponses, barrer ce qui est inexact et apporter les compléments nécessaires.

En ce qui concerne la protection des données, en Allemagne, la déclaration de consentement doit expressément se rapporter à l'enregistrement téléphonique de l'enquête et il convient de signaler explicitement que les données personnelles du demandeur seront enregistrées pendant l'entretien téléphonique. De plus, il convient de noter qu'il n'est nécessaire de conserver l'enquête téléphonique enregistrée, c'est-à-dire l'enregistrement sonore de la conversation, que pendant la durée imposée par les conditions du contrat entre l'assuré et son assureur. La documentation écrite relative à l'entretien doit être conservée pendant une période obligatoire de six (6) ans, selon l'article 257 du code de commerce allemand (*HGB*). Dès la fin de l'obligation réglementaire ou contractuelle de conserver les données, l'assureur a l'obligation de les détruire.

En Espagne, l'enregistrement de la conversation téléphonique doit faire l'objet d'une demande explicite, et le consentement explicite est nécessaire pour le traitement des données sur la santé (article 7-3 de la loi espagnole sur la protection des données). En Espagne, l'assureur peut légitimement conserver les données aussi longtemps que persistent des engagements légaux ou contractuels. Les données doivent être définitivement détruites au terme de l'engagement assurantiel.