

# Assurances de personnes

## Un nouvel outil informatique d'aide à l'acceptation médicale

Un nouveau système expert, permettant de réaliser une acceptation médicale on line pour les produits Décès, Incapacité/Invalidité, Hospitalisation, etc., a été distingué dernièrement par le Microsoft Innovation Center (MIC). Le MIC est une ASBL montoise née d'un partenariat public/privé, principalement entre Microsoft et le gouvernement wallon. Réalisé dans une architecture moderne et ouverte, sur la base de web services, l'outil baptisé Juliet a été développé par l'équipe réunie autour de Martine Fourgon. Cette dernière peut faire valoir 18 ans d'expérience en tarification des risques aggravés et gestion des sinistres, principalement en tant que medical manager chez Fortis.

"Les medical managers et sales managers me font régulièrement part des difficultés qu'ils rencontrent dans le processus d'acceptation médicale en assurances de personnes, principalement en raison de la longueur et de la complexité de ce dernier," explique-t-elle. "Concrètement, Juliet remplace le questionnaire médical papier traditionnel. Il propose un questionnaire médical dynamique en fonction du type de produit et du sexe de l'assuré, qui s'auto-adapte en fonction du type de pathologie et des réponses de l'assuré. Les délais de décision en sont spectaculairement réduits. L'acceptation peut avoir lieu on-line dans 90% des cas standard, moyennant ou non surprime, sans que cette rapidité nuise à la qualité de la sélection des risques et du portefeuille puisque le processus fait l'objet d'un contrôle permanent. Dans 95% des autres cas, la gestion, essentiellement la détermination des renseignements complémentaires, est effectuée dans les dix minutes. Last but not least, on l'aura deviné: le système réduira les coûts de production. Nous évaluons le gain à un montant de 40 euros minimum



*L'acceptation peut avoir lieu on-line dans 90% des cas standard, moyennant ou non surprime.*

par dossier." La plupart des questions types élaborées par Assuralia dans son questionnaire d'acceptation médicale pour l'assurance Solde restant dû sont reprises dans Juliet, affirme Martine Fourgon. A ses yeux, le principe est identique: des questions claires et précises, non susceptibles d'interprétation. En aucun cas, Juliet ne traite les aspects de la personnalité qui pourraient poser problème au regard de la loi sur le respect de la vie privée. Seul le risque médical directement lié au surpoids ou au tabagisme est évalué. Dans l'optique de son initiatrice, l'outil est destiné aux gestionnaires médicaux du back-office, voire aux courtiers ou au réseau bancaire ainsi qu'à l'assuré. Elle l'a voulu totalement paramétrable en fonction du type de produit et de la politique de sélection des risques de la compagnie.

Juliet traite ainsi la première ligne d'acceptation et permet au service médical de se concentrer sur les dossiers nécessitant une expertise médicale. Le principe même n'est pas inconnu dans la réassurance. Quelques réassureurs mettent à disposi-

tion de leurs cédantes des systèmes d'aide à la décision pour gestionnaires médicaux et médecins conseils au siège. L'objectif est cependant différent de celui de Juliet. Ces systèmes s'adressent à des gestionnaires déjà expérimentés. Ils sont plutôt une aide à la décision une fois que le dossier médical est complet, lorsque les renseignements médicaux complémentaires éventuels ont déjà été demandés et sont en possession du service médical. Rares sont les réassureurs qui proposent un système permettant de décentraliser la décision médicale comme Juliet, souligne Martine Fourgon.

Quatre compagnies se seraient jusqu'ici montrées intéressées par Juliet et le premier client-pilote prêt à utiliser le programme ne devrait pas tarder à se manifester. "Nous recherchons plusieurs partenaires développeurs reconnus dans le monde de l'assurance pour réaliser l'intégration de Juliet dans le back-office de la compagnie et pour accélérer le cycle de vente."