

Assurance et Big Data : un mariage heureux ?

Le Big Data permet d'analyser des masses de données extrêmement volumineuses. Un outil qui donne la possibilité aux assureurs de mieux connaître leurs clients et de créer ainsi des offres adaptées voire inédites. Pour autant, le Big Data est difficile et coûteux à exploiter. Le secteur ne semble pas être encore totalement prêt à miser sur cette formule.



A l'heure où bon nombre de citoyens français ont l'oreille collée à leur smartphone, que les tablettes sont devenues les meilleures amies de nos chères têtes blondes et que le monde s'apprête à tourner en 4G, le secteur de l'assurance reste réticent à employer la formule 2.0 du Big Data. Formule qui sonne pourtant comme la nouvelle révolution technologique et commerciale de la prochaine décennie. Dans d'autres secteurs, le Big Data a d'ores et déjà révolutionné l'activité. Mais ce phénomène de masse fait peur à certains. Selon divers experts, le Big Data va sans aucun doute métamorphoser le métier. « L'ampleur de certains projets en cours, la vitesse à laquelle certains se lancent dans le Big Data permettent de pronostiquer un paysage bouleversé d'ici peu d'années : ceux qui se seront lancés avant les autres, construisant ainsi un avantage concurrentiel très significatif, creuseront encore plus l'écart avec leurs concurrents », confie conjointement Bertrand Pitavy, directeur métier projet & maîtrise d'ouvrage et Gildas Robert, directeur métier actuariat conseil au sein du cabinet Optimind Winter.

Comment utiliser le Big Data pour améliorer ses offres et ses produits sur un marché hyperconcurrentiel ?

Le Big Data, perçu par beaucoup comme un monstre 2.0, peut-il être un allié de choix, à l'heure où l'assurance évolue sur un marché hyperconcurrentiel ? La réponse est oui. Le BigData offre aux assureurs un accès à une quantité infinie d'informations externes, dont le croisement avec les données internes permet d'améliorer leurs offres et produits mais également d'anticiper les évolutions de marché, de mieux comprendre et modéliser le comportement des assurés. En juin dernier, le cabinet Optimind Winter réalisait un sondage auprès de 103 assureurs, mutuelles, institutions de prévoyance, réassureurs et courtiers. Il en ressort que 59 % des personnes interrogées ont déjà identifié le sujet Big Data et la moitié d'entre elles ont déjà lancé un projet. Sur les 41 % restants, la moitié ne connaît pas (par manque de communication dans l'entreprise sur des sujets confidentiels ?) ou n'apas identifié ce sujet.

Une part importante donc, au regard de ce que les assureurs pourraient gagner en exploitant au mieux le Big Data. Avec une meilleure connaissance des besoins en assurance des Français, il permettrait au secteur de mieux s'adapter, d'envisager des offres inédites, en lien étroit avec les nouvelles technologies et enfin selon le cabinet Optimind Winter, de « gagner en réactivité. C'est d'ailleurs l'objectif principal des assureurs qui investissent sur le sujet. Dans le cadre du son-

dage que nous avons réalisé, l'amélioration de l'offre et des produits arrive en tête, avec 45 % des réponses ».

Pour Damien Bourgeois, responsable CRM, CVM et études clients chez Axa, le Big Data est un outil majeur « tant sur la tarification que sur la compréhension plus fine des attentes et des comportements ». Pour cela, des analyses sur les réseaux sociaux sont menées, les Open data sont prises en compte et des études analytics sont réalisées. Pour les assureurs qui ont misé sur le Big Data, l'avantage est d'être au plus proche du client, de connaître ses attentes pour mieux le fidéliser. Un enjeu primordial à l'heure où va être légiférée la loi Consommation de Benoit Hamon concernant, entre autres, la résiliation de son contrat d'assurance à tout moment. Autre avantage non négligeable, l'assureur peut être inhérent au comportement de ses clients et permet d'analyser les fraudes. Les analyses puissantes de « tracking » peuvent en effet permettre de combattre et d'identifier les éventuelles fraudes à l'assurance.

Les limites et dangers

Mais comment ne pas être borderline dans une société où la protection des données personnelles est primordiale ? Quelles données peut-on exploiter et jusqu'à quel point ? Le Big Data pose des interrogations morales notamment sur la protection de la vie privée. « La réglementation française en la matière est toutefois très restrictive. Le marché devra s'adapter à ce nouveau flot d'informations, vraisemblablement en faisant évoluer ses pratiques professionnelles dans le respect de la réglementation et des principes déontologiques » note Gildas



Robert du cabinet Optimind Winter. La limite principale réside dans les difficultés de construire une infrastructure permettant d'exploiter opérationnellement ces informations de masse non structurées. Au-delà de cette question, le Big Data nécessite de lourds investissements. Compte tenu des volumes à traiter, des outils logiciels et algorithmes encore perfectibles, les assureurs s'attendent à faire face à un monde complexe et onéreux. Gildas Robert explique qu'il faut « éviter la mise en place d'infrastructures globales et transverses et au contraire réaliser, dans un premier temps, un prototype répondant à un besoin ponctuel, sur une problématique restreinte afin de démontrer l'intérêt du Big Data. »

Quels sont les principaux défis du Big Data ?

Les défis sont donc multiples et complexes. Il faut, à la fois réussir à travailler sur des données qui n'appartiennent à personne (donc à tout le monde), tout en respectant la vie privée de chacun. Et tirer le meilleur du mix de données externes, non structurées, avec des données internes, ordonnées, reste un défi. « La gestion de la donnée est le premier enjeu et il est vrai que la première approche des nouveaux outils (environnement Hadoop et langage type python) est plus rustre et moins ergonomique. Cela demande donc un peu de pratique et d'accompagnement. Cela peut s'avérer moins coû-

teux sur le plan logiciel mais plus coûteux sur le plan expertise et infra IT » ajoute Damien Bourgeois.

Par ailleurs, il est nécessaire d'« apprendre à travailler avec des données incomplètes; s'affranchir des critères classiques de qualité des données; tracer les traitements sur des données à durée de vie courte et définir le rôle des actuaires dans ce nouvel espace. Sous Solvabilité 2, mais aussi avec l'arrivée du Big Data, ils n'apparaissent plus comme seulement producteurs et utilisateurs de données, mais aussi comme certificateurs de qualité et de pertinence », conclut Bertrand Pitavy.