

Assurance : les documents, un frein invisible aux parcours clients

COMMENT REPRENDRE LE CONTRÔLE SUR
VOS FLUX DOCUMENTAIRES ET AMÉLIORER
LA PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE



Introduction



01

Le point de friction majeur



02

Le constat terrain



03

Les points de rupture



04

Les impacts business



05

Les bonnes pratiques



06

**Éclairage
EVERIAL**



Conclusion



Un dossier incomplet.
Une relance de plus.
Un délai qui s'allonge.
Un client qui décroche.

Dans l'assurance, la gestion des documents clients pèse encore lourd dans la fluidité des parcours. Souscription, vie du contrat, conformité, remédiation, sinistres... à chaque étape, la qualité des pièces reçues conditionne la suite.

Le sujet n'est plus seulement de collecter des documents.

Le vrai enjeu est ailleurs : recevoir les bonnes pièces, au bon moment, dans le bon format, puis les rendre immédiatement exploitables.

« La difficulté n'est plus de collecter des documents, mais de garantir leur qualité et leur exploitabilité dès leur réception, quel que soit le canal utilisé ».

MAXIME BOITA,
Chef de produit EVERIAL Software

Or, sur le terrain, les flux restent souvent dispersés. E-mail, espace client, mobile, agence, courrier : les canaux se multiplient, mais le pilotage reste fragmenté.

**Résultat : les équipes contrôlent, relancent, ressaisissent, vérifient.
Les clients, eux, subissent les lenteurs et les ruptures.**



Pourquoi la gestion documentaire reste **un point de friction majeur**

La digitalisation a fait évoluer les parcours.
Elle n'a pas toujours simplifié la gestion documentaire.

Aujourd'hui, les assureurs doivent composer avec des flux entrants multiples, des exigences de conformité élevées et des clients qui attendent des parcours simples, rapides et sans répétition. Pourtant, dans de nombreuses organisations, les documents suivent encore des circuits discontinus.

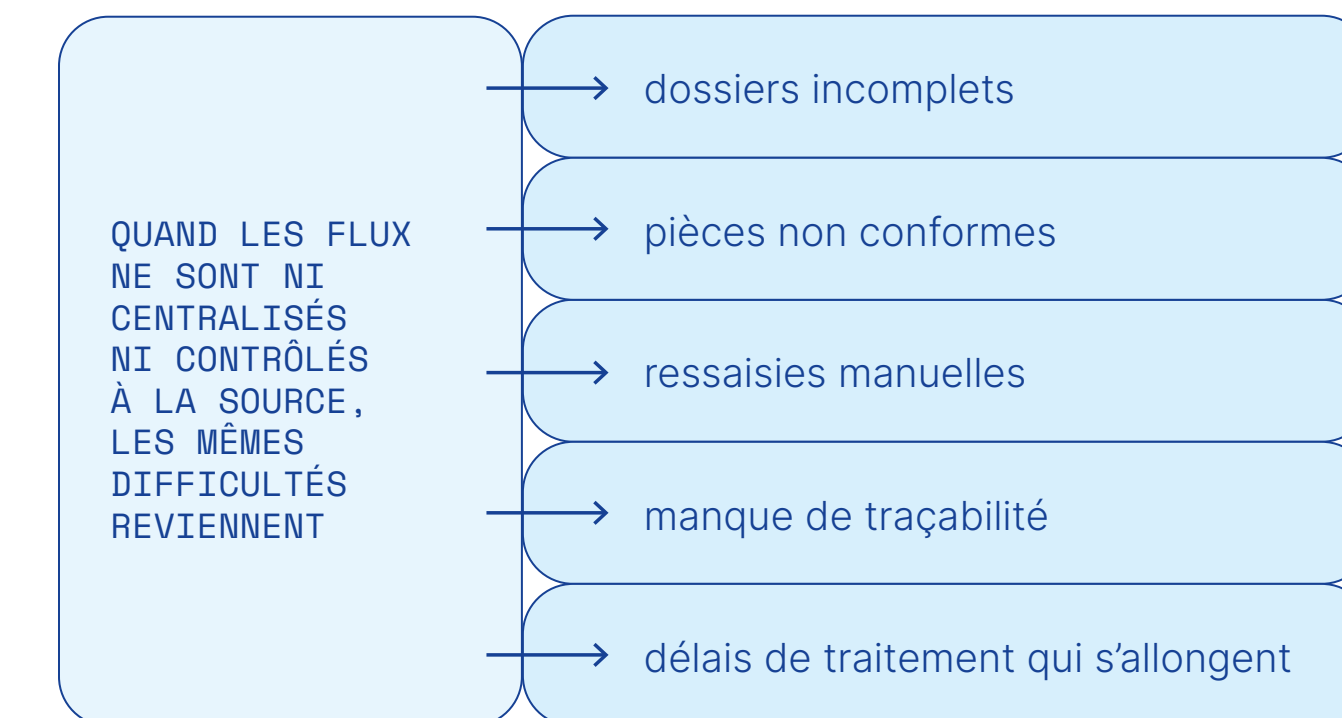
Un justificatif peut arriver par e-mail.
Une pièce complémentaire via un portail.
Une autre en agence.
Une relance peut repartir sans visibilité globale sur le dossier.

Le problème n'est donc pas la multicanalité.
Elle répond aux usages clients.

Le problème apparaît lorsque cette multicanalité n'est pas structurée.

« La multicanalité est devenue la norme. Sans cadre commun de traitement, elle devient une source directe de complexité et de rupture dans les parcours ».

JÉRÔME BERTHE,
Responsable marché Assurance



01

Le constat terrain : trop de temps perdu autour du document



Sur le terrain, les équipes ne traitent pas seulement des dossiers. Elles passent aussi beaucoup de temps à gérer les conditions de traitement de ceux-ci.

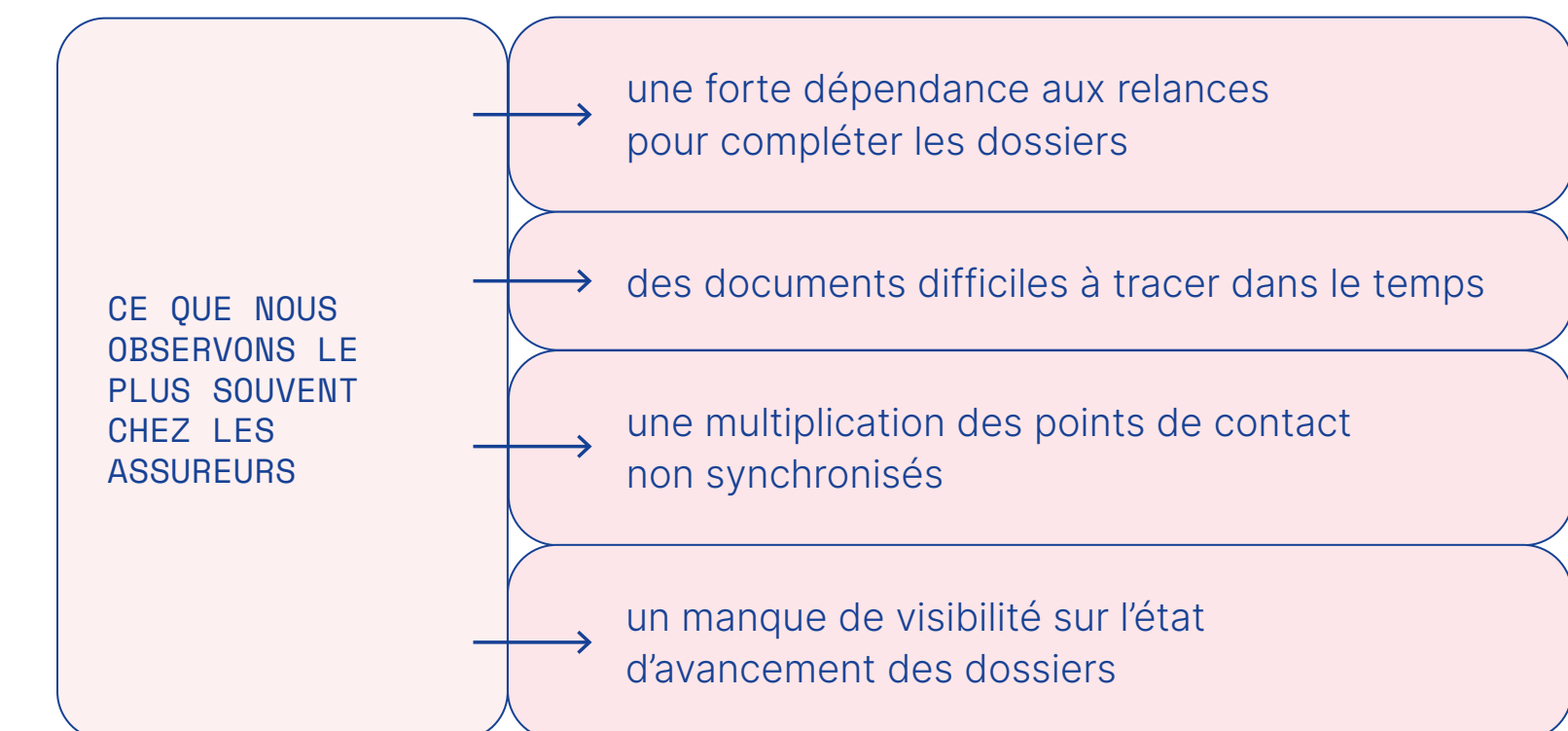
Avant même d'instruire une demande, il faut souvent :

- ✦ **vérifier** si la pièce est lisible
- ✦ **contrôler** si elle est conforme
- ✦ **identifier** ce qui manque
- ✦ **relancer** le client
- ✦ **suivre** les retours
- ✦ **ressaisir** certaines données dans les outils métiers

Cette accumulation de micro-actions ralentit toute la chaîne.

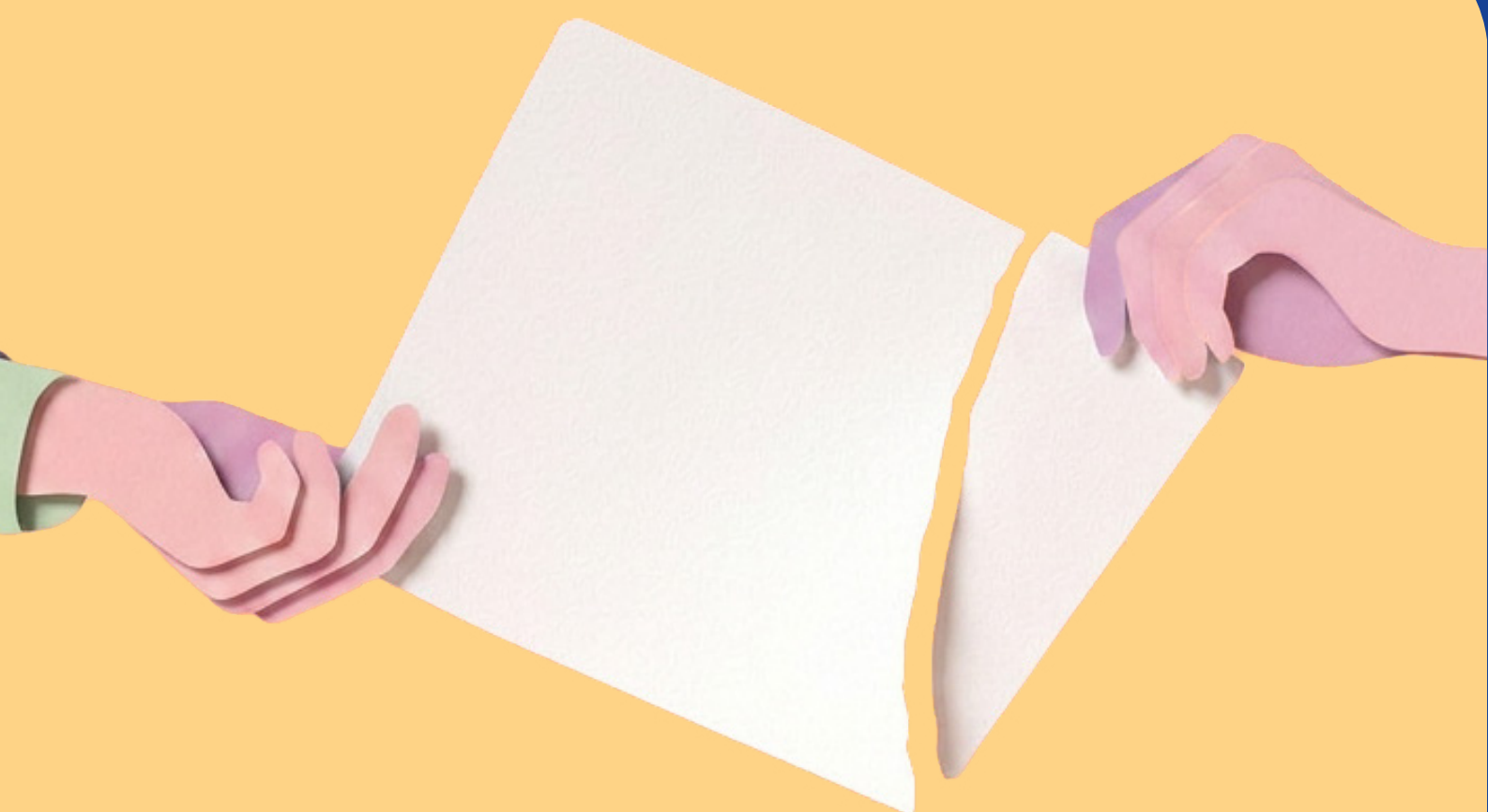
« Dans de nombreux cas, les équipes passent plus de temps à gérer les documents qu'à traiter les dossiers eux-mêmes ».

MAXIME BOITA,
Chef de produit EVERIAL Software



02

Les points de rupture



03

La souscription

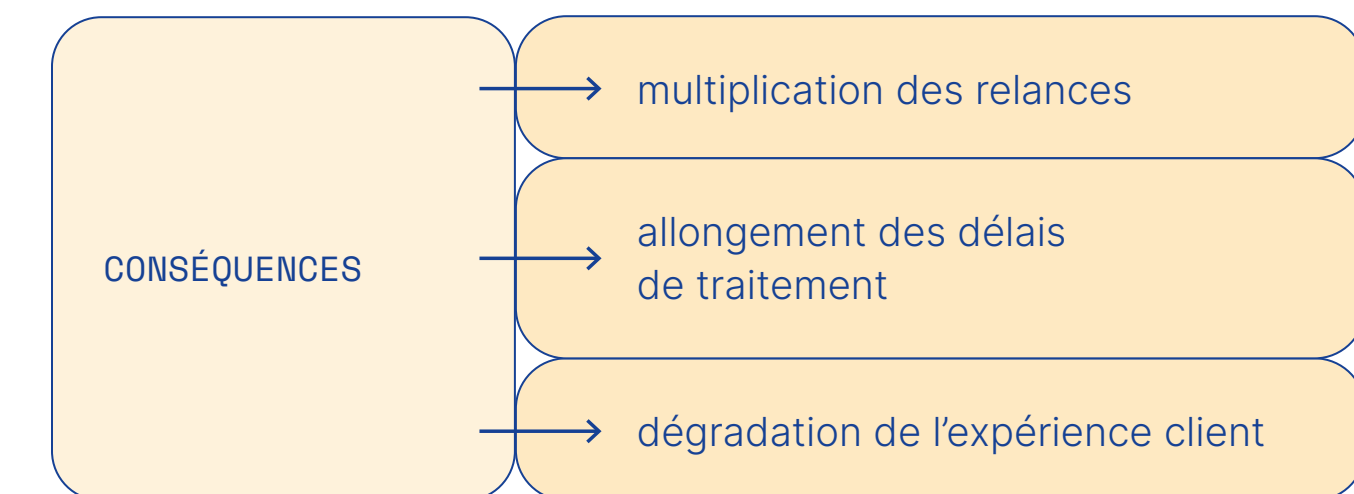
La souscription est un moment critique du parcours. C'est à cette étape que se joue la complétude du dossier... mais aussi une partie de l'expérience client.

Dans les faits, les équipes doivent gérer des pièces justificatives manquantes, des documents non conformes, des informations incomplètes ou encore des transmissions multiples.

« Chaque relance client est un point de friction supplémentaire. Et chaque point de friction augmente le risque d'abandon ».

JÉRÔME BERTHE,
Responsable marché Assurance

Le problème ne vient pas uniquement de la collecte elle-même, mais du fait que les contrôles sont souvent réalisés trop tardivement.



JUSQU'À

30%

DES DOSSIERS DE SOUSCRIPTION
NÉCESSITENT AU MOINS UNE
RELANCE LIÉE À UN DOCUMENT
MANQUANT OU NON CONFORME

Les points de rupture

La gestion documentaire dans la durée

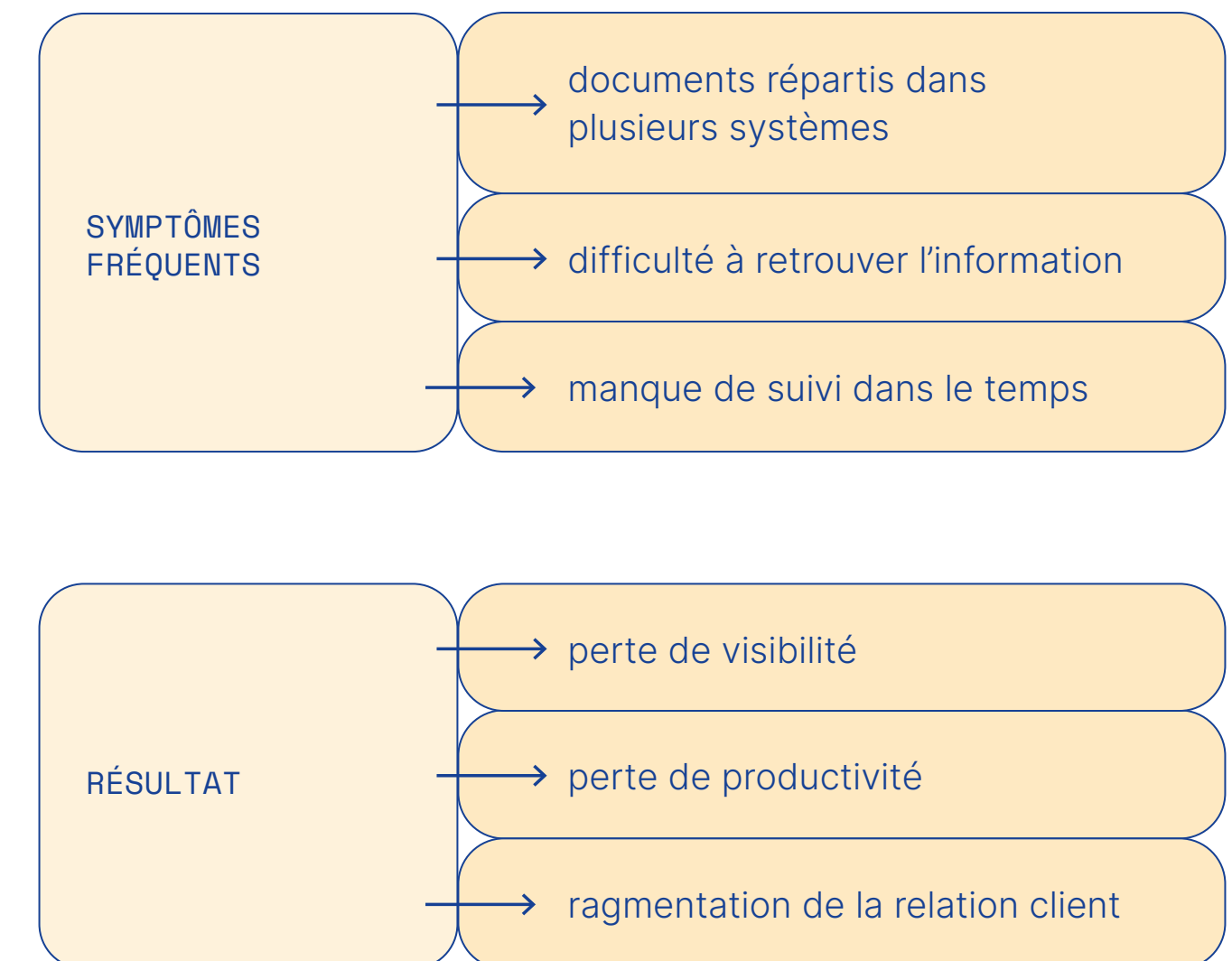
Une fois le client onboardé, la gestion documentaire ne s'arrête pas, elle se complexifie.

Les organisations doivent gérer des mises à jour régulières, des obligations réglementaires (KYC, remédiation...) et des interactions sur différents canaux.

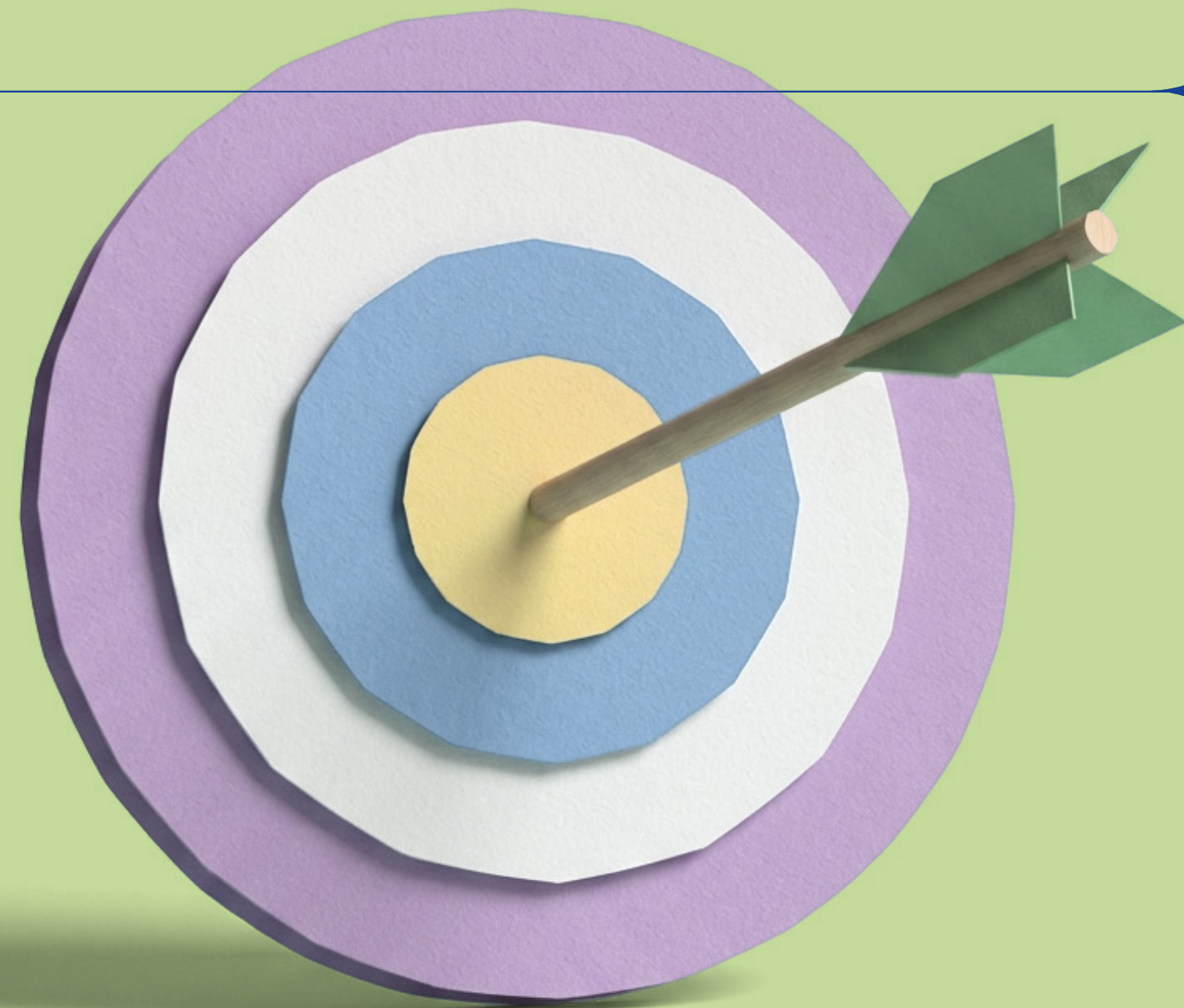
Sans pilotage global, les documents sont dispersés et la traçabilité devient difficile à garantir.

« *L'absence de continuité documentaire est l'une des principales causes d'inefficacité dans les processus assurance* ».

MAXIME BOITA,
Chef de produit EVERIAL Software



Les impacts business



04

Ces dysfonctionnements ne sont pas neutres. Ils ont des conséquences directes sur la performance des organisations.

D'un point de vue économique, la gestion documentaire génère des coûts importants.

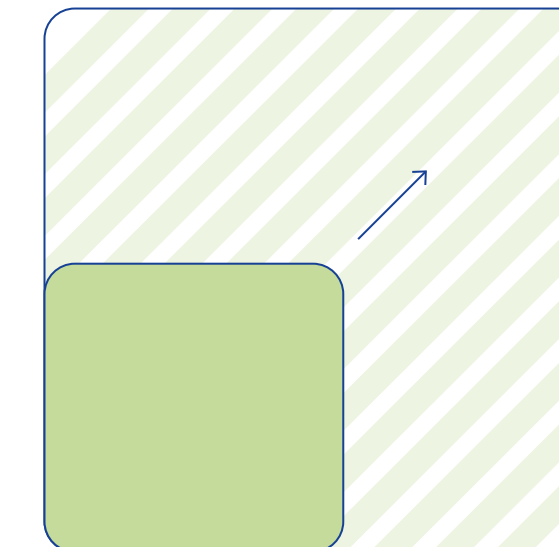
Le traitement manuel, la ressaisie des données et la multiplication des relances mobilisent fortement les équipes.

Les délais de traitement s'allongent également.

Des dossiers incomplets ou des contrôles tardifs ralentissent les processus, notamment lors de la souscription où la réactivité est déterminante.

Mais l'impact le plus critique concerne l'expérience client.

Chaque relance, chaque friction, chaque délai supplémentaire **fragilise la relation.**

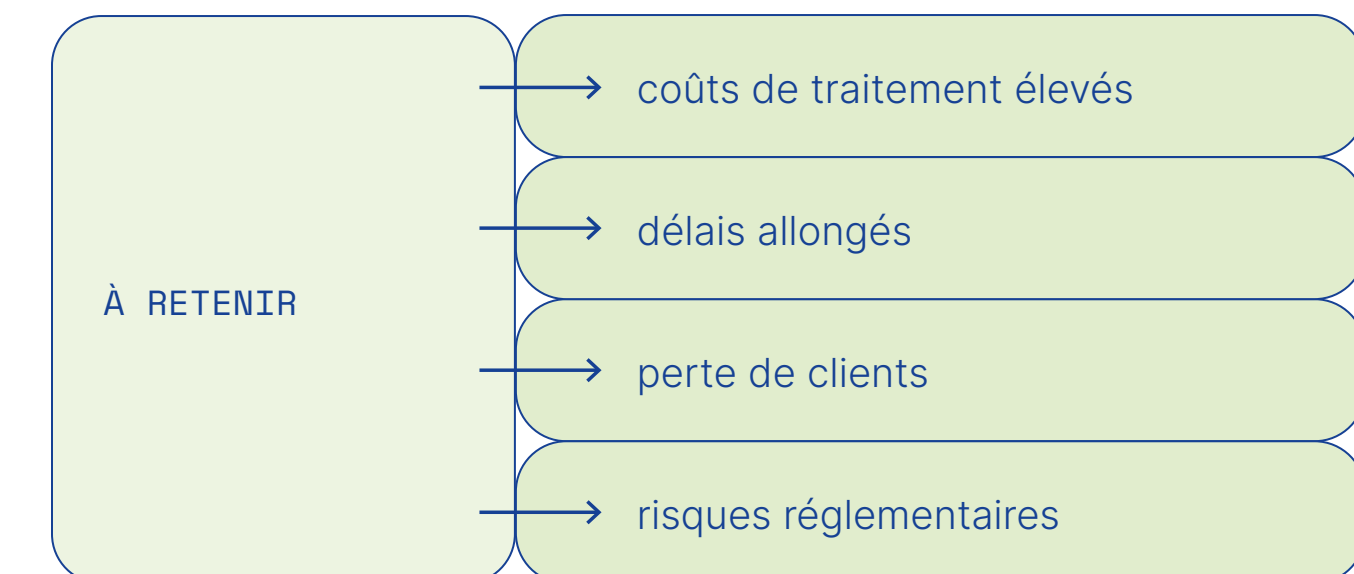


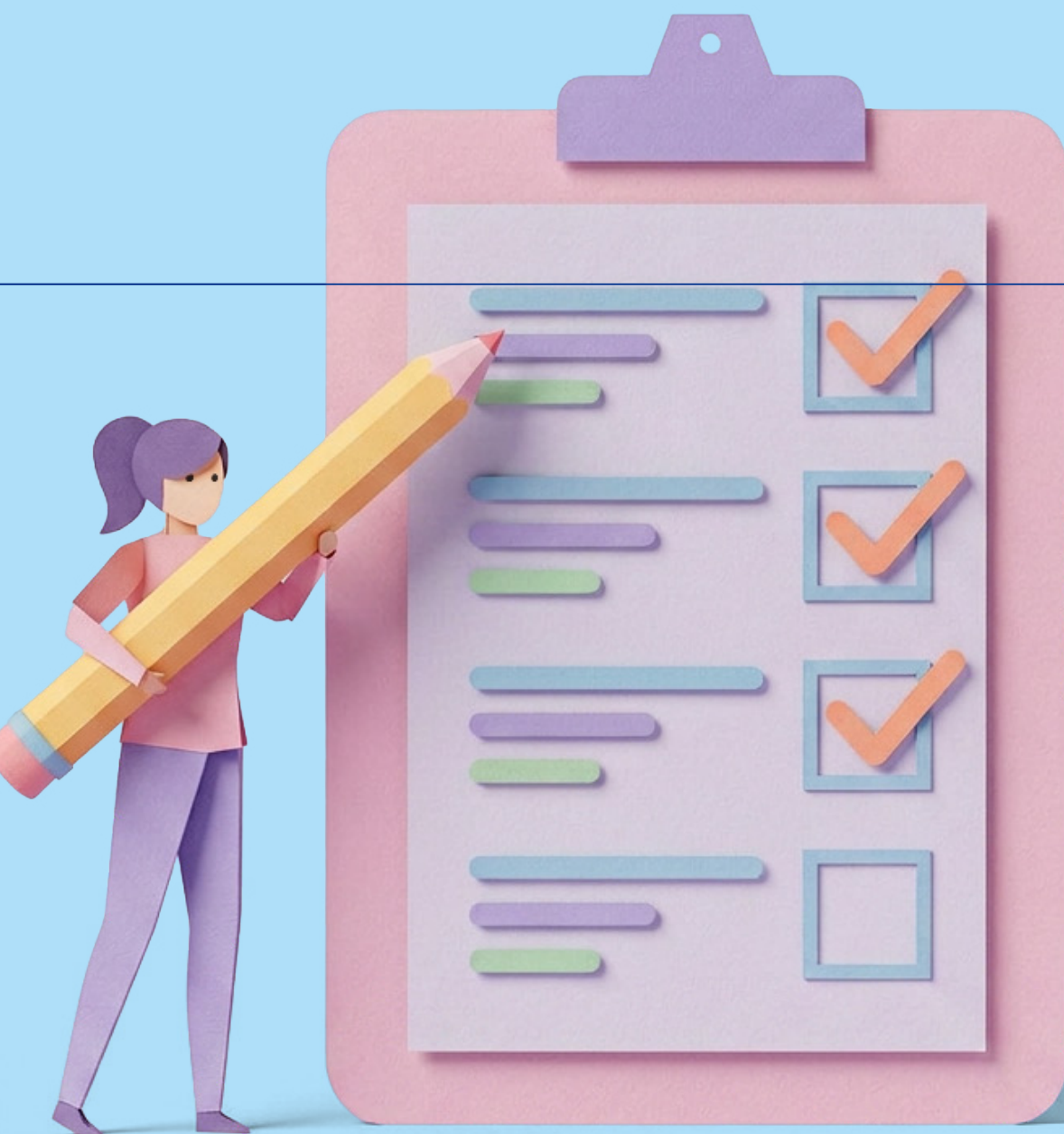
UN DOSSIER INCOMPLET PEUT MULTIPLIER PAR

2

LE TEMPS DE TRAITEMENT MOYEN

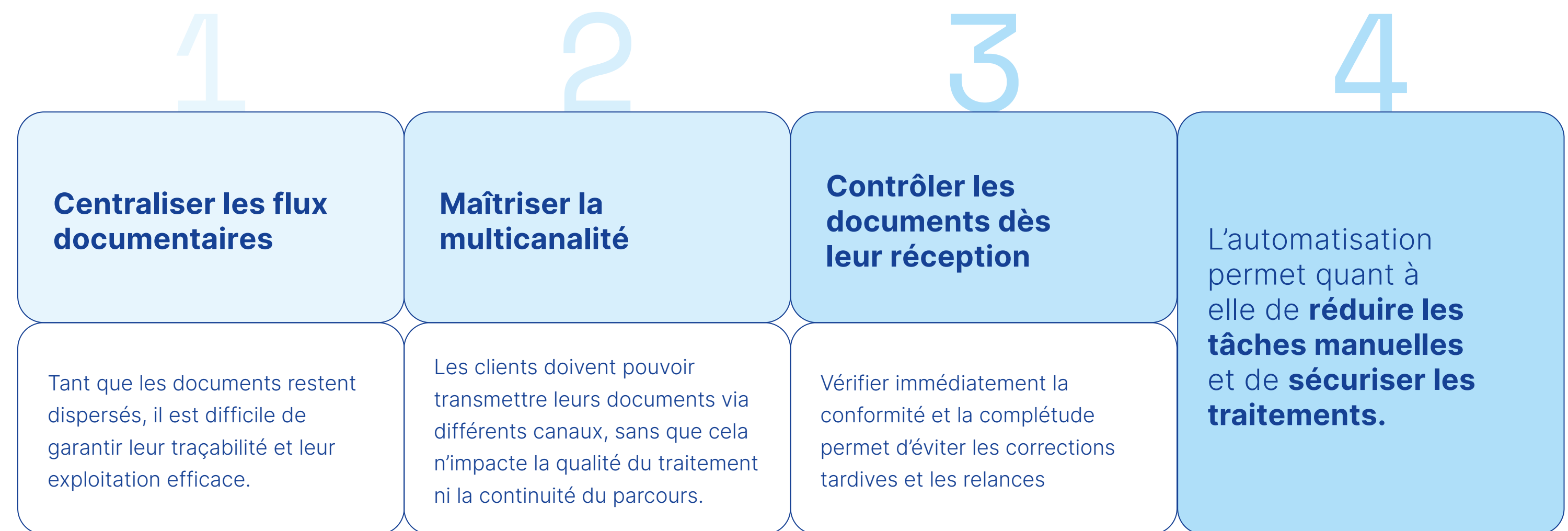
Enfin, ces pratiques exposent les organisations à des risques accrus en matière de conformité.





Les bonnes pratiques pour reprendre le contrôle

Face à ces enjeux, les organisations doivent repenser leur approche de manière globale.



05

Enfin, la continuité documentaire est essentielle : les documents doivent pouvoir être suivis et exploités dans le temps, sans rupture.

Éclairage EVERIAL

Pour répondre à ces enjeux, EVERIAL propose une approche centrée sur la continuité documentaire et la gestion omnicanale.

Avec Wizidee, les documents sont capturés sur tous les canaux, reconnus automatiquement, analysés et contrôlés dès leur réception. La complétude est validée à la source, puis les informations sont intégrées directement dans les systèmes métiers.

« L'objectif n'est pas d'ajouter un outil, mais de simplifier l'ensemble du parcours documentaire pour les équipes comme pour les clients ».

JÉRÔME BERTHE,
Responsable marché Assurance

Cas d'usage – MGEN

DANS UN CONTEXTE DE GESTION DOCUMENTAIRE MULTI-CANAL

Centralisation des flux documentaires

Automatisation des contrôles

Amélioration de la traçabilité

RÉSULTATS

Réduction des délais de traitement

Diminution des relances

Meilleure visibilité sur les dossiers

RÉSULTAT GLOBAL

Dossiers complets dès la souscription

Moins de friction

Meilleure efficacité opérationnelle

Dans un environnement où les interactions clients se multiplient, la gestion documentaire ne peut plus être fragmentée.

Les organisations doivent désormais :

- ◆ maîtriser la multicanalité
- ◆ garantir la continuité des échanges
- ◆ automatiser les traitements

La clé :
**gérer les documents
comme un flux
continu, et non
comme une succession
d'actions isolées.**

EVERIAL ✨
Phygital **information**

1691 AVENUE DE L'HIPPODROME
69140 RILLIEUX-LA-PAPE

04 72 13 53 00

Échanger avec un expert EVERIAL

CONTACT@EVERIAL.COM