

1 Cadre contextuel

1.1 Qualité de données dans le secteur de l'assurance

Une assurance est un service qui fournit une prestation lors de la survenance d'un événement incertain et aléatoire souvent appelé « risque ». La prestation, généralement financière, peut être destinée à un individu, une association ou une entreprise, en échange de la perception d'une cotisation ou prime. L'assurance se définit également comme étant une opération par laquelle l'assuré transfère ses risques à l'assureur en contrepartie du paiement d'une prime. Bien qu'étant un acteur majeur du secteur économique, l'assurance se distingue de la majorité des activités économiques par l'inversion du cycle de production. En effet, dans le cas de l'assurance, il est impossible aux compagnies de savoir avec certitude combien la prestation qu'elles vendent leur coûtera, la prime étant payée par le client avant que la prestation (indemnisation en cas de sinistre) n'ait été fournie par l'assureur. Ainsi, pour fixer le montant de sa prime, l'assureur ne peut se baser que sur des études statistiques lui permettant de se faire une idée (en analysant le taux de sinistralité et le montant moyen des sinistres des années passées) de combien lui coûtera sa prestation (indemnisation du sinistre), sans avoir cependant la certitude qu'il n'aura pas à faire face à de plus gros coûts (en cas d'augmentation du taux de sinistralité dans l'année en cours, par exemple, ou en cas de survenance d'une catastrophe naturelle imprévisible – tremblement de terre, tempête, etc.). Le secteur de l'assurance se trouve ainsi donc dans un environnement hautement incertain et concurrentiel. La fiabilité des systèmes d'informations et la qualité des données doivent alors constituer un objectif permanent.

Ce sujet est au cœur du modèle d'affaires des assureurs. En effet, si la parfaite maîtrise des systèmes d'information et des dispositifs de sécurité associés sont souvent des objectifs identifiés comme stratégiques. Cette maîtrise est vitale pour la bonne gestion et surtout une bonne performance dans ce domaine. Elle permet notamment de dégager des avantages compétitifs en tarification, en gestion des risques par optimisation des couvertures et des provisions mais également dans l'approche du marché et sa bonne connaissance. L'amélioration de la qualité des données constitue alors aujourd'hui un enjeu majeur pour les organismes assureurs. L'enjeu est crucial à tout niveau : que ce soit pour une bonne appréhension des risques, pour mener les études actuarielles, pour réaliser les tarifications, pour évaluer les provisions, fiabiliser les modèles, etc.

Les organismes assureurs sont naturellement sensibles aux gains de productivité espérés qui pourront se traduire dans la compétition avec les autres

acteurs du marché. Les défauts de qualité des données sont autant de freins dans cette compétition, ces défauts étant coûteux pour plusieurs raisons. Tout d'abord, ils rendent plus difficiles l'ensemble des travaux de production puisqu'ils complexifient les traitements. Par ailleurs, des données de mauvaises qualités sont susceptibles de conduire à une dégradation ou à l'allongement des travaux et des analyses qui en résultent. Par ricochet, cela peut nuire aux décisions prises s'agissant des exigences réglementaires ou des choix de l'entreprise (mauvaise interprétation de la situation par exemple). Il urge alors de se pencher plus sérieusement sur cette problématique tout en prenant en compte le contexte technologique. Des progrès sur ce plan peuvent se traduire par des gains multiples : gains opérationnels, meilleure maîtrise des risques, fiabilisation et accélération de la prise de décision entre autres.