

"La société doit à tout prix continuer à développer de nouvelles solutions technologiques pour relever les défis auxquels elle se trouve confrontée"

Omniprésente mais parfois décriée, la technologie occupe une place pourtant presque vitale dans certain des rouages de notre société en étant souvent invisible. Maddyness a décidé d'aller à la rencontre d'acteurs technologiques de pointe pour comprendre comment la technologie change la face de notre quotidien sans que nous nous en rendions compte.

Temps de lecture : minute

17 février 2023

Premier épisode de cette série d'entretiens, Maddyness est parti à la rencontre de Jeremy Jawish, le président et cofondateur de [Shift Technology](#) pour parler d'Intelligence Artificielle et de ses applications dans un secteur en pleine mutation : l'assurance. Démanteler des réseaux mafieux, détecter l'usurpation d'identité, soutenir les institutions dans une plus grande efficacité dans la gestion des traitements, autant de sujets clés pour une entreprise qui est devenue une licorne en 2021.

Comment vois-tu la technologie aujourd'hui ?

Selon moi, chaque nouvelle technologie doit avoir pour objectif de répondre à un besoin spécifique de la société, ou de contribuer

directement à son progrès. Je suis convaincu que les entreprises qui s'imposeront au cours des prochaines années sont celles qui proposeront des solutions à des problèmes réels. Je ne parle pas uniquement des entreprises dont les apports sont les plus visibles car elles s'adressent en priorité aux consommateurs, mais également de celles qui cherchent à avoir un impact sur une grande partie de la population en ciblant un public plus spécifique, comme c'est le cas pour Shift avec les compagnies d'assurance.

"Ma vision de la technologie aujourd'hui, c'est qu'elle représente la possibilité pour quelques centaines de personnes de faciliter le quotidien de millions d'autres"

Par rapport à l'entrepreneuriat, je dirais que sa perception globale de nos jours tend à être fortement concentrée sur l'individu en tant que tel, alors que selon moi, c'est l'association de plusieurs personnes travaillant ensemble sur un même objectif qui permet de construire une technologie fonctionnelle et performante, et de développer l'entreprise qui l'entoure. Ma vision de la technologie aujourd'hui, c'est qu'elle représente la possibilité pour quelques centaines de personnes de faciliter le quotidien de millions d'autres, directement ou indirectement.

Tu me parlais chez Shift d'usages très concrets pour notre monde d'aujourd'hui, tu peux nous en dire plus ?

Le cœur de métier des solutions de Shift est de mettre l'Intelligence Artificielle en application pour servir au mieux les acteurs de l'assurance, notamment en les aidant à prendre les meilleures décisions. Sur

l'ensemble des processus critiques liés aux différentes étapes d'une police d'assurance, l'IA permet d'identifier des anomalies, des comportements suspects, des schémas de fraude, etc. Bien appliquée, elle permet de donner du sens aux importants volumes de données, et surtout, de les transformer en informations actionnables. Voici quelques exemples de fraudes à grande échelle ou en réseaux que nos solutions ont récemment permis de détecter :

- Un réseau de fraudeurs dont la spécificité était de brûler des maisons pour blanchir de l'argent et réaliser des plus-values. Dans ce cas-ci, le mode opératoire est souvent le même. Un individu achète une maison en mauvais état pour un prix faible, de préférence en vieilles pierres et dans un endroit isolé, à la campagne avec le moins de voisins possible. Il la remplit de matériel acheté à prix modique - électroménager d'occasion, mobilier de moindre valeur... - avant d'y faire mettre le feu par un complice, en prenant garde d'avoir un alibi solide (par exemple, un dîner dans un restaurant équipé de caméras de surveillance). Légalement tenus de rembourser le prix de remise en état de la maison (dépollution des sols, reconstruction à l'identique avec pierres de taille, etc.), les assureurs versent aux fraudeurs jusqu'à trois ou quatre fois le prix d'achat de la maison ! Les fraudeurs empochent alors l'argent, sans jamais reconstruire celle-ci. Notre Intelligence Artificielle a mis à jour ce stratagème grâce aux comptes bancaires utilisés par les malfrats, qui étaient plusieurs fois les mêmes. Il est aussi courant qu'ils utilisent les mêmes numéros de téléphone, adresses email, etc. Notre solution est enfin capable d'établir un lien entre plusieurs personnes ayant connu le même type de dommages sur une période déterminée.
- Même principe pour un autre réseau, dont les membres achetaient à prix réduit des véhicules hauts de gamme récents mais qui avaient été accidentés et non réparés, ou avec des problèmes moteurs importants. Ils les achetaient en Belgique ou en Allemagne, pays dans lesquels il est autorisé de payer comptant, les importaient en France

et les faisaient immatriculer, avant de les brûler ou de les accidenter sévèrement quelques mois plus tard pour se faire rembourser le prix des véhicules neufs. Dans cette configuration, nos solutions sont en mesure de trouver des connexions sociales entre plusieurs individus concernés par le même type d'accident, avec des véhicules provenant d'un même pays et sur une période relativement courte. Elles peuvent également voir qu'un véhicule a été accidenté à l'étranger avant le début de son contrat d'assurance en France.

- Une tendance importante chez nous en ce moment et que l'IA de Shift permet de détecter, ce sont des fraudes aux sinistres dits "de gré à gré" (*straight-to-process*), soit plus ou moins automatisés, liés à des fausses identités ou des vols d'identités. Aujourd'hui, pour certains dégâts basiques, dont les montants estimés sont inférieurs à 1500 euros, comme un petit dégât des eaux, les assureurs n'envoient souvent plus d'expert sur place, afin de limiter les frais. Ils remboursent ensuite immédiatement leurs clients sur base d'un simple devis, voire sur une simple description des dommages. Les fraudeurs sont nombreux à mettre ce système à profit : ils prennent de fausses identités, ou usurpent les identités d'autres personnes - grâce au vol de listes des employés d'une entreprise, par exemple. Ils souscrivent une police d'assurance habitation, attendent quelques mois, et déclarent pour chaque profil un dégât des eaux au montant juste inférieur au seuil fixé par l'assureur pour le traitement du sinistre en gré à gré. Ils résilient ensuite leur contrat après s'être fait rembourser, et disparaissent dans la nature. Dans des cas comme ceux-ci, les suspicions de Shift sont basées sur le fait que plusieurs assurés occupant un même emploi, ou utilisant une même adresse IP subissent un dommage identique, à peu près au même moment.
- Les exemples sont également nombreux en matière de santé, notamment en optique ou en dentaire. Les fraudeurs n'hésitent pas à démarcher sur les réseaux sociaux des particuliers n'ayant pas consommé un forfait auquel ils ont droit, ouvrir un dossier à leur nom

et produire de fausses factures contre une partie de la somme ainsi récupérée - ou plutôt, obtenue. Ici, Shift peut détecter les fausses factures (réutilisation de templates identique, traces de Photoshop, incohérences, etc.), mais aussi, grâce à des modèles de récurrence, une incompatibilité dans l'enchaînement des soins ou dans le type de soins par rapport aux profils des assurés concernés. Dans la même veine, la solution émettra une alerte de suspicion de fraude si peu de médicaments ont été achetés en pharmacie durant les mois qui suivent une hospitalisation, ou si aucun traitement particulier n'est effectué après la pose d'une couronne dentaire, ce qui peut laisser penser que la première prestation de soin était fictive.

Comment vois-tu notre futur ? penses-tu que la technologie doit conserver sa place primordiale ?

J'en suis convaincu. La société doit à tout prix continuer à développer de nouvelles solutions technologiques pour relever les défis auxquels elle se trouve confrontée. Il peut s'agir de tous types de défis : des défis commerciaux, comme ceux que Shift aide les assureurs à résoudre, mais aussi des défis sociétaux plus vastes, comme le changement climatique, l'évolution de la mobilité, l'aménagement urbain, et bien d'autres. La technologie en tant que telle n'est ni bonne ni mauvaise : elle est un outil que chacun peut choisir d'utiliser à bon ou à mauvais escient, et je pense que si nous parvenons à nous en servir correctement et à la mettre à notre service, elle saura nous récompenser.

"La société doit à tout prix continuer à développer de nouvelles solutions technologiques pour relever les défis auxquels elle se trouve confrontée"

Dans cette perspective, la France me semble bien partie pour devenir une place forte de la technologie à l'échelle mondiale. Entre la présence d'investisseurs privés et de fonds de capital-risque, la vision "startup nation" du gouvernement, le support d'institutions telles que la BPI ou la French Tech, l'existence d'un système de ressources humaines stable et la présence sur son sol de nombreuses entreprises prêtes à faire confiance à l'innovation, elle constitue en effet un environnement extrêmement favorable pour permettre aux nouveaux acteurs de se développer.

Quelles sont les prochaines étapes pour vous ? intègres-tu d'ailleurs une notion d'impact dans ta road map ?

Depuis le premier jour, notre objectif est d'explorer des moyens nouveaux et innovants de mettre la technologie au service des assureurs, pour les aider à être plus proches de leurs clients. C'est ce que nous allons continuer à faire.

En aidant les assureurs à prendre de meilleures décisions, nous leur permettons d'en faire plus pour leurs assurés. Nous leur procurons du temps pour créer de nouveaux produits et services, les aidons à maintenir des primes abordables, à améliorer leur expérience client...

S'il faut parler de road map, je dirais que nous allons continuer à imaginer et développer des produits à même d'aider les assureurs dans leurs tâches quotidiennes, de se rapprocher encore et toujours plus de leurs clients, et de répondre aux problématiques futures qu'ils pourraient rencontrer. Car telle est notre mission.

Si tu devais donner un conseil aux entrepreneurs de la tech ou faire passer un message à l'écosystème quel serait-il ?

Le premier et principal conseil que j'aimerais partager, c'est de bien s'entourer. Tout commence là. Choisir les gens avec qui on travaille représente un élément clé du succès.

"Le premier et principal conseil que j'aimerais partager, c'est de bien s'entourer"

Ensuite, il est également capital de consacrer du temps à fédérer son équipe, et de faire en sorte qu'elle croie au projet autant que ses dirigeants. Chez Shift, nous investissons massivement dans les talents. Nous considérons que les gens constituent le cœur de l'entreprise, et mettons tout en œuvre pour qu'ils adhèrent à sa mission.



À lire aussi

Shift, la licorne silencieuse qui ravive le secteur de l'assurance

Article écrit par Louis Carle