

UTILISER LES SOLUTIONS D'ANALYSE PRÉDICTIVE POUR LUTTER EFFICACEMENT CONTRE LES ABUS ET LES FRAUDES AUX PRESTATIONS SANTÉ ET PRÉVOYANCE COMPLÉMENTAIRES

AVIS D'EXPERT

Par **Vincent Lequenne** | Directeur Associé – KADRIS – Groupe Keyrus

LE CONTEXTE ACTUEL DE LA FRAUDE

La fraude, contrairement aux abus qui sont le résultat d'un usage excessif inconscient, est une action de mauvaise foi dans le but de tromper ou de nuire aux intérêts des autres. C'est une problématique complexe et protéiforme (fraudes aux prestations, aux cotisations, fraudes en réseau, fraudes internes, etc.).

En France en 2012, les fraudes à l'assurance maladie détectées représentaient près de 150 millions d'euros (source CNAMTS). De son côté, l'industrie de l'assurance au niveau mondial estime qu'au moins **10% des sinistres déclarés sont frauduleux**, alors qu'**entre 1% et 3% seulement sont détectés** grâce aux moyens actuels. Le profil des fraudeurs correspond en très grande majorité aux fournisseurs de soins (feuilles de soins frauduleuses, services inutiles, mauvaises codifications, etc.) et dans une moindre mesure aux consommateurs de santé (falsification de feuilles de soin, enregistrement erroné de droits, usurpation d'identité, etc.).

Dans un contexte de restriction budgétaire nécessitant rigueur et transparence (Solvabilité 2, communication des frais de gestion, Conventions d'Objectifs et de Gestion, LFSS 2014), la lutte contre les abus et la fraude aux prestations santé et prévoyance est reconnue par les experts comme **une activité rentable avec un effet immédiat et positif** sur les résultats techniques des organismes complémentaires.

DE NOUVELLES APPROCHES POUR UNE SOLUTION INDUSTRIELLE EFFICACE

Alors que les organismes complémentaires sont majoritairement dotés d'équipe(s) de contrôle interne et / ou de gestion du risque, actives contre la fraude, les processus en place ne sont que rarement industrialisés. Le plus souvent, seules des démarches sur un échantillonnage limité, de manière aléatoire et a posteriori ont été menées.

A l'issue d'expériences concrètes réalisées avec nos clients du secteur et d'un important travail de recherches, la conviction de **Kadris** est que la stratégie optimale de lutte contre la fraude doit combiner les capacités des **solutions d'analyse prédictive** capables de **s'intégrer aisément au sein des Systèmes d'Information existants** en temps réel ou en différé (mode batch), et la construction de **modèles "métiers"** adaptés aux organismes complémentaires.

LA COMBINAISON DU RECOURS AUX SOLUTIONS D'ANALYSE PRÉDICTIVE...

L'analyse (ou logique) prédictive englobe en effet une forte variété de techniques statistiques, d'extractions de données et de calculs de probabilités. Elle permet d'analyser des faits présents et passés dans le but de produire des hypothèses prévisionnelles sur des événements futurs. Ces technologies, désormais facilement accessibles, sont capables de **mettre en évidence des "comportements" inhabituels ou déviants dans un ensemble de données historiques et transactionnelles**. De surcroît, elles ont la capacité à **s'intégrer au sein des chaînes de liquidation**

des prestations existantes en amont de la validation et du paiement. Plus le volume de données est important, plus l'analyse est pertinente.

... ET DE L'UTILISATION DE MODÈLES ADAPTÉS AUX MÉTIERS DE L'ASSURANCE SANTÉ ET DE LA PRÉVOYANCE

Afin de bien orienter l'analyse des données, **Kadris a construit et mis au point un référentiel complet de modèles métiers** qui couvre à la fois les prestations spécifiques à l'assurance santé (optique, dentaire, audio, transports, forfait journalier, soins hors périmètre RO, etc.), celles liées à la prévoyance (invalidité, IJ, décès), mais également des règles transverses à toutes les catégories de soins ou typologie de fournisseurs ou de clients (consommation globale de soins, situation administrative des adhérents ou des professionnels de santé, etc.).

Concrètement, les outils d'analyse prédictive affectent une note ou un "score" à chaque prestation analysée. Cette méthode, appelée également "scoring", permet de sélectionner et de se concentrer sur les cas de fraude les plus probables, et ainsi de faciliter la tâche des gestionnaires en charge de l'instruction des dossiers et du recouvrement des indus.



Le bon enchaînement de ces phases garantit aux organismes une couverture maximale et efficace des cas de fraude et d'abus et, par conséquent, un retour sur investissement positif et rapidement visible.

UN RETOUR SUR INVESTISSEMENT AUX MULTIPLES VISAGES

Au-delà du simple gain financier, l'implémentation d'une solution de lutte contre la fraude produit d'autres bénéfices, notamment en termes de dissuasion et de prévention, de réutilisation des outils acquis pour des travaux statistiques, et surtout de gains en image par la valorisation de l'équité des adhérents.

Par ailleurs, dans un contexte économique contraint pour tous les acteurs du secteur (concurrence accrue, exigence de transparence dans la gestion des organismes), la lutte contre la fraude et les abus doit être présentée comme un service différenciant offert aux adhérents et gage d'une bonne gestion.

SOLUTION D'ANALYSE PRÉDICTIVE, UNE OFFRE PERFORMANTE MAIS LIMITÉE

L'offre d'outils intégrés d'analyse prédictive est relativement réduite aujourd'hui. Les différentes solutions du marché se distinguent surtout sur leur facilité d'utilisation et sur leur capacité à s'intégrer au sein des Systèmes d'Information existants.

V.L.

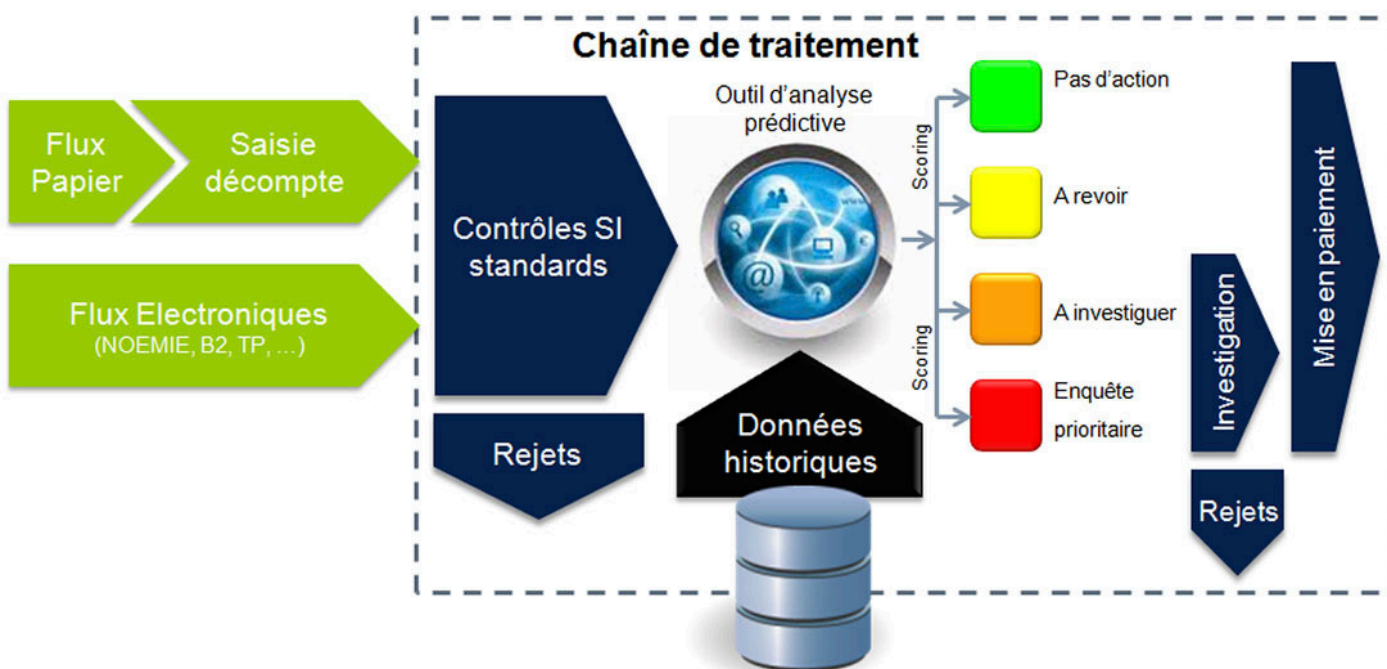


Figure 1 : Exemple d'intégration d'une solution d'analyse prédictive au sein d'une chaîne de traitement de liquidation des prestations santé.



Abus & Fraudes

A PROPOS DE L' AUTEUR

Vincent Lequenne est directeur associé au sein de **Kadris Consultants**. Il dispose de plus de 25 années d'expérience dans le secteur de la protection sociale (publique et privée) et des assurances. Il possède la double expertise des métiers du secteur et des technologies et services de l'information, acquise au travers d'une expérience professionnelle menée alternativement au sein d'organismes du régime obligatoire ou complémentaire soit comme responsable interne soit comme consultant externe.

Depuis plus de 10 ans, il est également enseignant associé au Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM) ainsi qu'à l'université Paris IX Dauphine au sein des masters en *Economie et Gestion de la Santé*.

A PROPOS DE KADRIS

Kadris Consultants, cabinet de conseil en stratégie et management du Groupe **Keyrus**, est un cabinet de référence en France sur les secteurs de la Santé et de la Protection Sociale (Santé-Prévoyance-Retraite-Dépendance). Il propose un panel élargi de compétences pour permettre aux acteurs de ces secteurs de s'adapter aux nouvelles technologies ou aux différentes évolutions réglementaires. Dans un secteur en grande transformation, **Kadris** apporte une expertise à forte valeur ajoutée à même de contribuer à la réussite des projets d'évolution stratégique ou structurelle.

Kadris Consultants intervient sur des domaines particulièrement prégnants sur ces secteurs : stratégie partenariale et de développement, rapprochements et fusions, stratégie commerciale et marketing, refonte de gamme produits et services, optimisation de la relation adhérents ; évaluation et audit (dispositifs sanitaires et médico-sociaux,...) ; conduite et pilotage de projets ; assistance à maîtrise d'ouvrage ; conseil en management des organisations (diagnostics ou audits de performance et recommandations) et accompagnement au changement.

Kadris Consultants trouve dans le savoir-faire historique de **Keyrus** – maîtrise des technologies de traitement et d'analyse de l'information issue des activités de «Business Intelligence», méthode agile, cycle court et collaboratif du monde du Web – un enrichissement naturel de ses compétences qui le rendent unique dans le paysage du conseil.

Plus d'informations sur **Kadris** : www.kadris.com et sur **Keyrus** : www.keyrus.fr



Département Marketing Communication

155 rue Anatole France, 92593 Levallois-Perret Cedex – Tél. : +33 (0)1 41 34 10 00 - marketing@keyrus.com

Kadris est une société du Groupe Keyrus - Tous droits réservés