



Un simple post ou une photographie sur les réseaux sociaux valent parfois plus que des mots.

Réseaux sociaux – au service des enquêtes d'assurance

Le saviez-vous ?

2,2 mds

C'est le nombre de personnes utilisant les réseaux sociaux à travers le monde.¹

L'utilisation des réseaux sociaux et d'Internet s'est considérablement accrue au cours des dix dernières années, avec 176 millions d'utilisateurs en plus rien que l'année dernière.² On estime que le taux de pénétration des réseaux sociaux avait atteint un tiers de la population mondiale fin 2015, la quasi-totalité de cette croissance étant due aux nouveaux utilisateurs dans les pays en développement.³ La Chine compterait 500 millions d'utilisateurs, et l'Inde près de 250 millions. La région affichant le taux de pénétration le plus élevé est l'Amérique du Nord, environ 60 % de la population utilisant les

réseaux sociaux.⁴ C'est un vaste ensemble d'informations qui se trouve désormais à portée de clavier, et peut être mis à profit dans le cadre des enquêtes d'assurance.

Ces informations étaient déjà disponibles auparavant, mais il fallait du temps et des efforts pour les obtenir auprès des différentes sources publiques. Aujourd'hui, elles sont accessibles en un clic sur la Toile. Les profils sur les réseaux sociaux regorgent d'informations personnelles sur les assurés, ainsi que sur leur famille et leurs amis.

Les informations mises en ligne peuvent s'avérer quelque peu différentes de celles communiquées aux médecins et aux assureurs dans la déclaration de sinistre ou la demande de souscription, et peuvent être associées à d'autres éléments pour statuer sur les demandes d'indemnisation ou de souscription.

¹ Kadie Regan, Socia Media Today, 2015.

² Kadie Regan, Socia Media Today, 2015.

³ Simon Kemp, We are Social, 2015.

⁴ The Statistics Portal (Statista), 2016.

Qui sont les experts et quel est leur rôle ?

Les gestionnaires sinistre et inspecteurs d'assurance utilisent les réseaux sociaux et Internet pour compléter leurs démarches habituelles. L'utilisation des réseaux sociaux dans le cadre des investigations nécessite que les inspecteurs agissent rapidement, et profitent de l'accessibilité des informations avant qu'elles ne soient supprimées. Il est préférable de faire une copie des informations dès leur découverte, car elles risquent de ne plus être disponibles lors d'une recherche ultérieure.

Il existe des sociétés spécialisées qui recherchent sur Internet puis regroupent pour leurs clients des informations précises. L'émergence de ce secteur est favorisée par la demande croissante pour ce type de services.

Le recours à des professionnels qualifiés pour recueillir et vérifier les informations (ex : expert technologique ou expert en criminalistique informatique) est nécessaire, notamment si l'assureur compte s'appuyer sur ces preuves pour rejeter une demande. Les éléments recueillis sont alors crédibles et peuvent être utilisés devant les tribunaux.

Quels types d'informations peut-on trouver ?

La plupart des réseaux sociaux sont facilement accessibles et ouverts à tout utilisateur indépendamment de son âge, de ses origines ou de sa situation socio économique. Chacun peut raconter sa vie ou partager ses opinions en publiant des images, des messages et en tenant des blogs.

Autres sources d'informations accessibles sur Internet :⁵

- Documents publics
- Informations clients fournies dans le cadre d'activités commerciales
- Informations autodéclarées, volontairement divulguées dans le cadre d'une enquête ou d'un questionnaire
- Informations collectées de manière passive à partir de dispositifs mobiles ou de la télévision interactive

Des informations détaillées sur un assuré peuvent également être trouvées via les membres de sa famille, ses amis ou ses collègues (ex : loisirs, centres d'intérêt, voyages, etc.). Une photographie ou un post valent parfois tous les mots.

⁵ Cynthia Hetherington, data2know.com, Internet & Online Intelligence Newsletter

Étude de cas I

Un assuré meurt dans un accident de parachute. Il avait déclaré exercer la profession d'arrimeur/plieur de parachute mais ne pratiquer aucun sport ou activité à risque. L'enquête menée suite à la demande d'indemnisation a permis de prouver que l'assuré était parachutiste, formateur et qu'il pratiquait le base jump. Ces preuves ont été obtenues grâce aux posts et photographies publiés sur les réseaux sociaux.

La demande d'indemnisation a été refusée et le contrat d'assurance annulé. Comme vous pouvez le voir dans cet exemple, les informations communiquées à la société d'assurance au moment de la demande de souscription étaient très éloignées de la vérité et les réseaux sociaux ont aidé à rétablir les faits.

Étude de cas II

Une demande d'invalidité permanente et totale (IPT) a été refusée à un assuré, l'incitant à engager des poursuites judiciaires. Dans le cadre de la préparation du procès, des recherches ont été menées sur les comptes créés par l'assuré sur les réseaux sociaux. Elles ont permis de découvrir un compte public tenu par son épouse. Ce compte apportait la preuve que les nombreuses activités de l'assuré ne correspondaient pas aux déclarations faites aux médecins.

Le compte de l'assuré n'était pas public, mais il est apparu qu'il contenait un album comptant plus de 500 photographies. L'assureur a fait appel aux services d'un expert en criminalistique informatique, qui a confirmé que l'album contenait des photographies téléchargées sur le réseau social à partir d'un téléphone portable. L'expert a conclu qu'entre le 1^{er} et le 2^e jour du procès, des photos avaient été supprimées de l'album. En réalisant que ces preuves avaient été découvertes, l'assuré a mis fin aux poursuites contre l'assureur.

Étude de cas III

Une demande d'indemnisation a été refusée en raison d'une fausse déclaration de poids à l'adhésion. Les bénéficiaires ont engagé des poursuites contre l'assureur, dans un système juridique qui impose à ce dernier de prouver la non-déclaration intentionnelle justifiant son refus.

Lors de la préparation du procès, l'assureur a eu recours aux services d'un expert qui a analysé les équipements numériques de l'assuré (ordinateur, téléphone portable, appareil photo et comptes sur les réseaux sociaux). Une partie de cette analyse portait en particulier sur les photographies publiées sur les réseaux sociaux. L'expert a été en mesure de confirmer les dates auxquelles les photos avaient été prises puis mises en ligne. Ces preuves ont joué un rôle déterminant dans la décision du juge en faveur de l'assureur. Il a en effet estimé qu'elles étaient suffisantes pour mettre en évidence la non-déclaration intentionnelle. Une fois de plus, l'analyse des réseaux sociaux a eu une influence déterminante sur l'issue de cette affaire.

Comment utiliser les informations découvertes ?

Avec prudence ! Les informations obtenues sur les réseaux sociaux ou ailleurs sur la Toile doivent être considérées comme éléments de preuve complémentaires. Une décision ne peut pas reposer entièrement sur ces informations. La plupart des réseaux sociaux et des applications définissent des conditions d'utilisation que les utilisateurs acceptent à l'inscription. L'accès aux informations qu'ils publient peut ensuite être contrôlé par les paramètres de confidentialité. Souvent, les utilisateurs oublient de publier leurs messages en mode privé, et n'ont pas toujours conscience que n'importe qui peut accéder à leurs informations publiques. Les gestionnaires sinistre et inspecteurs d'assurance ne peuvent utiliser que ces informations publiques. Il leur est interdit de contacter un assuré en devenant « ami » avec lui ou en créant un faux profil.



Les réseaux sociaux et Internet sont une source complémentaire d'informations pour les gestionnaires sinistre et inspecteurs d'assurance.

Il est important de comprendre et de respecter les lois sur la protection de la vie privée régissant l'accès aux informations publiées sur les réseaux sociaux, ainsi que les conditions d'utilisation. Elles varient d'un pays et d'un système juridique à l'autre. Certains tribunaux ont statué en faveur du droit des assureurs à accéder aux informations publiées en mode privé.

Des mesures adéquates doivent être prises pour que la collecte d'informations soit réalisée conformément aux lois applicables et dans le respect de l'éthique.

Nouvelles techniques d'investigation

À l'instar du nombre d'utilisateurs qui augmente chaque année sur les réseaux sociaux, les méthodes permettant de trouver et d'utiliser les informations se multiplient. Parmi les techniques d'investigation en plein développement, citons le recours aux services de localisation à partir du contenu des réseaux sociaux. Les assurés peuvent être localisés suivant le lieu depuis lequel ils se connectent sur les réseaux sociaux. Ces données peuvent être utilisées pour démontrer que l'assuré se trouve dans un endroit précis où il pratique des activités non conformes à ses déclarations.

Conclusion

L'utilisation des réseaux sociaux pour faciliter les enquêtes lors des demandes d'indemnisation est une tendance émergente. La législation sur la vie privée et la définition de ce qui est considéré comme privé sont en constante évolution et varient selon le pays, compliquant parfois l'accès à certains types d'informations en ligne. Malgré ces difficultés, l'exploration et l'utilisation des informations électroniques présentent un bon rapport coût-efficacité, et offrent au secteur de l'assurance un nouvel instrument de lutte contre l'antisélection et la fraude.

Cette ressource précieuse doit être utilisée avec prudence et ne jamais constituer le seul élément d'enquête sur un cas suspect.

Les présentes informations ne constituent en aucun cas des conseils juridiques, et ne doivent pas être interprétées comme telles ou être appliquées en lieu et place des lois en vigueur. Les informations issues d'Internet ne doivent pas être crues aveuglément.

Contact



Denise Markey

Assistant Vice President
Tél. +1 720 279-5185
denise.markey@hramerica.com



John Kalfas

National Claims Manager
Tél. +61 2 8246-2606
john.kalfas@hlra.com.au

Bibliographie

Kadie Regan, Social Media Today, 10 août 2015, 10 Amazing Social Media Growth Stats from 2015, tiré de : <http://www.socialmediatoday.com/social-networks/kadie-regan/2015-08-10/10-amazing-social-media-growth-stats-2015>

Simon Kemp, We are Social, 21 janvier 2015, Digital, Social & Mobile in 2015, tiré de : <http://wearesocial.com/uk/special-reports/digital-social-mobile-worldwide-2015>

The Statistics Portal (Statista), Percentage of global online population using Facebook as of May 2014 by region, tiré de : <http://www.statista.com/statistics/241552/share-of-global-population-using-facebook-by-region/> (Latest retrieval : June 16, 2016)

Cynthia Hetherington, data2know.com : Internet & Online Intelligence Newsletter, OPT-OUT Online, Part 1 : Recognizing and removing personal identity information found online, Volume 14, Issue 5, p. 4.