



Mise à jour des codes et des descriptions eDocs du CSIO – Un gain d’efficacité pour les courtiers

Par : Kathryn Sinclair, vice-présidente, Stratégies et opérations au CSIO

Grâce à la capacité eDocs du CSIO, les documents sont transmis aux systèmes de gestion de courtage (BMS) directement à partir du système de l’assureur par l’entremise de CSIONet. Bien que les eDocs éliminent la nécessité d’utiliser du papier et des portails, les courtiers continuaient de recevoir des documents d’assureurs qui n’étaient pas clairement désignés. Cela signifiait que les courtiers devaient ouvrir les eDocs pour déterminer la nature du document, les privant ainsi d’un temps précieux qu’ils auraient pu consacrer à leurs clients.

« Les courtiers nous ont mentionné que le principal irritant par rapport au flux de travail est que les eDocs sont mal identifiés, a déclaré Catherine Smola, présidente et chef de la direction du CSIO. Selon eux, recevoir des eDocs mal étiquetés revient à recevoir du courrier dans une enveloppe. Ils doivent ouvrir tous les eDoc qu’ils reçoivent, car ils ne sont pas capables de déterminer en lisant la description si des mesures doivent ou non être prises. »

L’un des domaines d’intérêt du plan stratégique de 2023-2025 du CSIO consiste à produire des normes de données exhaustives et sans ambiguïté, qui ne sont pas assujetties à des interprétations différentes. Dans le cadre de cette initiative, la normalisation des eDocs représente une priorité absolue en vue d’accroître l’efficacité des courtiers. Nous avons découvert que les eDocs n’étaient pas désignés de façon uniforme dans les BMS par les assureurs et que, parfois, les descriptions ne reflétaient pas fidèlement le contenu du document. Les courtiers devaient ouvrir les eDocs pour déterminer si des mesures devaient être prises et revoir la désignation des documents.

Pour résoudre ce problème, le CSIO et ses membres se sont réunis l’an dernier pour mettre à jour les codes et les descriptions eDocs. Parmi les mesures qui ont été prises, le CSIO a :

- tenu des séances exploratoires avec des courtiers, des assureurs et des fournisseurs de BMS pour cerner et mettre à jour les codes et descriptions eDocs imprécis;
- mené un sondage auprès de centaines de courtiers de partout au Canada afin de recueillir des commentaires sur les codes et descriptions eDocs proposés par le CSIO;
- tenu des réunions de groupe avec des courtiers de partout au pays pour s’assurer que tous les cas d’utilisation soient enregistrés avec exactitude et pour vérifier si l’identification des eDocs proposés est claire;
- créé un groupe de travail sur les eDocs regroupant des courtiers, des assureurs et des fournisseurs de BMS, afin de parvenir à un consensus sur une liste de codes et de descriptions eDocs mis à jour.

Les 40 fantastiques

Grâce à la collaboration de tous ceux qui participent à cette importante initiative, les eDocs seront clairement identifiés, ce qui permettra aux courtiers d’économiser temps et argent.

Ces 40 codes et descriptions eDocs englobent tous les cas d'utilisation dans l'industrie :

Aperçu des cas d'utilisation	Nombre de codes et de descriptions eDocs
Facturation	15
Demandes de règlement	7
Opération sur police (conditions particulières et certificat d'assurance responsabilité)	12
Annulation	5
Demande de souscription	1

Grâce aux codes et descriptions eDocs mis à jour, les courtiers pourront identifier les types d'eDocs sans avoir à ouvrir les documents. Par exemple, des descriptions comme « Avis d'ouverture d'une demande de règlement » et « Avis de fermeture d'une demande de règlement » seront utilisées pour désigner les eDocs concernant une demande de règlement. Un sondage mené par le CSIO auprès des courtiers en mars 2024 a révélé que 92 % des répondants sont d'accord pour dire qu'une fois en circulation, ces descriptions leur permettront de déterminer clairement le type d'eDocs qu'ils reçoivent.

Ce que disent les courtiers



Programmation des codes et descriptions eDocs mis à jour

Les assureurs et les fournisseurs de BMS ont commencé à programmer et à se préparer à mettre en œuvre les codes et descriptions eDocs mis à jour. Le comité directeur de la mise en œuvre des eDocs du CSIO, qui regroupe des représentants des assureurs, des fournisseurs de BMS et des courtiers, se réunit régulièrement pour assurer le déploiement réussi des codes et descriptions eDocs mis à jour par l'industrie.

Ressources importantes

Les courtiers peuvent se tenir au courant des progrès de la mise en œuvre des codes et descriptions eDocs mis à jour en visitant notre [page Web consacrée à l'Initiative de mise à jour des eDocs](#). Ils pourront y consulter la fiche de suivi de la programmation eDocs pour vérifier l'état d'avancement des assureurs et des fournisseurs du BMS concernant la mise en œuvre des codes et descriptions eDocs mis à jour. De plus, le CSIO fera des mises à jour mensuelles sur les eDocs dans son bulletin. Si vous ne recevez pas déjà ce bulletin, créez un compte du CSIO [ici](#) et inscrivez-vous à nos communications ou envoyez un courriel à communications@csio.com.

Pour toute question concernant ces dates de programmation, les courtiers peuvent communiquer avec leur assureur et leur fournisseur de BMS partenaires. Les fournisseurs de BMS prévoient de communiquer avec leurs clients courtiers au sujet des mesures qu'ils doivent prendre pour s'assurer que les codes eDocs à jour sont pris en compte dans leur BMS.

Les courtiers sont invités à donner leur avis sur les descriptions eDocs mises à jour en balayant le code QR ci-dessous pour répondre au sondage eDocs.

