



## 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](mailto: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.

## Codes eDoc de facturation

<u>Code eDoc</u>	<u>Description</u>	<u>Nature des documents</u>
NBP	Calendrier de paiement relatif aux nouvelles affaires	Calendrier de paiement joint à une nouvelle police d'assurance des entreprises
PCP	Calendrier de paiement à la suite d'une modification de police	Calendrier de paiement joint à une police modifiée
REP	Calendrier des paiements de renouvellement	Calendrier de paiement joint à une police renouvelée
RSP	Calendrier de paiement à la suite d'une réémission	Calendrier de paiement joint à une police réémise
RRP	Calendrier de paiement à la suite d'une seconde souscription	Calendrier de paiement joint à une police souscrite à nouveau
RNP	Calendrier de paiement à la suite d'une remise en vigueur	Calendrier de paiement joint à une police remise en vigueur
NTP	Calendrier de paiement non joint à une opération sur police	Calendrier de paiement non joint à une opération sur police
BWR	Avis de refus du retrait de la facturation	Paiement refusé (aucune intention d'annuler)
BOP	Avis de paiement en retard	Avis de rappel de paiement en souffrance
BFB	Avis de facturation finale	Dernier avis de rappel de l'intention d'annuler
BRI	Remboursement de facturation émis	Remboursement en cours d'envoi au souscripteur
BRE	Paiement reçu et police remise en vigueur	Paiement reçu et révocation de l'avis d'annulation
BOB	Impayé à payer	Solde impayé de la police annulée
BCN	Avis de recouvrement de la facture impayée	Avis de recouvrement
BCE	Expiration de la carte de crédit utilisée pour le paiement des factures	Avis d'expiration de carte de crédit

## Codes eDoc relatifs aux annulations et aux déchéances

<u>Code eDoc</u>	<u>Description</u>	<u>Nature des documents</u>
XRW	Non-renouvellement de la part de l'assureur	Avis de non-renouvellement
XOR	Annulation de la part de l'assureur avec possibilité de remise en vigueur	Avis d'annulation imminente avec possibilité de remise en vigueur (lettre recommandée)
XNR	Annulation de la part de l'assureur sans possibilité de remise en vigueur	Avis d'annulation imminente sans possibilité de remise en vigueur (lettre recommandée)
XRI	Demande d'annulation par l'assuré	Avis d'annulation à la demande de l'assuré
XIN	Police annulée par l'assureur	Avis envoyé au moment de la prise d'effet de l'annulation

## Codes eDoc relatifs aux opérations sur police

<u>Code eDoc</u>	<u>Description</u>	<u>Nature des documents</u>
NBD	Conditions particulières d'une nouvelle police d'assurance des entreprises	Conditions particulières — nouvelle police d'assurance des entreprises
NBL	Certificats d'assurance responsabilité des entreprises	Certificat d'assurance responsabilité — nouvelle police d'assurance des entreprises
PCD	Conditions particulières rattachées à une modification de police	Conditions particulières ou avenant — modification de police
PCL	Certificats d'assurance responsabilité en cas de modification de la police	Certificat d'assurance responsabilité — modification de la police
RED	Conditions particulières d'une police renouvelée	Conditions particulières — police renouvelée
REL	Certificats d'assurance responsabilité en cas de renouvellement de la police	Certificat d'assurance responsabilité — police renouvelée
RSD	Conditions particulières rattachées à une police réémise	Conditions particulières — police réémise
RSL	Certificats d'assurance responsabilité en cas de réémission de la police	Certificat d'assurance responsabilité — police réémise
RRD	Conditions particulières rattachées à une police souscrite à nouveau	Conditions particulières — police souscrite à nouveau
RRL	Certificats d'assurance responsabilité en cas de nouvelle souscription de la police	Certificat d'assurance responsabilité — police souscrite à nouveau
RND	Conditions particulières rattachées à une police remise en vigueur	Conditions particulières — police remise en vigueur
RNL	Certificats d'assurance responsabilité en cas de remise en vigueur de la police	Certificat d'assurance responsabilité — police remise en vigueur

**Code eDoc relatif aux demandes de souscription**

<b><u>Code eDoc</u></b>	<b><u>Description</u></b>	<b><u>Nature des documents</u></b>
UWR	Demande de souscription	Demands de photos Demands de fourniture de documents à jour, p. ex., un permis de conduire Demands de remplir un questionnaire Demands de remplir un formulaire Avis divers

## Codes eDoc pour les demandes de règlement

<u>Code eDoc</u>	<u>Description</u>	<u>Nature des documents</u>
CON	Avis d'ouverture du dossier de règlement	Avis d'ouverture ou de réouverture du dossier de règlement
CCN	Avis de fermeture du dossier de règlement	Avis de fermeture du dossier de règlement
CAA	Affectation d'un expert en sinistres	Avis d'affectation ou de réaffectation d'un expert en sinistres
CRN	Avis d'indemnité de location de voiture	État d'avancement de la demande de règlement — information concernant la location d'une voiture (cycle de vie)
CTL	Avis de sinistre total	État d'avancement de la demande de règlement — indicateur de sinistre total
CFD	Avis de détermination de la responsabilité du sinistre automobile	Avis de détermination de la responsabilité
CPN	Avis de paiement de la demande de règlement	État du paiement à l'assuré

### **Demande d'un code eDoc**

Tout courtier, assureur ou fournisseur peut présenter une demande de mise à jour des codes eDocs du CSIO. Si vous avez un document électronique (eDoc) qui ne correspond pas aux codes ci-dessus, veuillez envoyer un courriel à [Normes@csio.com](mailto:Normes@csio.com) en prenant soin :

- d'écrire en objet « Demande de code eDocs »;
- de décrire l'eDoc pour lequel vous souhaitez obtenir un code;
- de transmettre, dans la mesure du possible, une copie de l'eDoc;
- de proposer un code, existant ou nouveau, pour le cas d'utilisation.