



GUIDE COURT • SECTEUR • ASSURANCE

Constat, expertise, photos : quel dossier est où ?

Désormais, les documents portant le même numéro de sinistre restent liés.

Constats, photos, devis de réparation, rapports d'expertise et factures arrivent par courrier, par e-mail et par les collaborateurs de terrain, souvent manuscrits. Ce guide court montre comment PaperOffice les lit, les relie par numéro de sinistre concordant et contrôle les PDF transmis. Pour les assureurs, les courtiers et les gestionnaires de sinistres.

DE QUOI IL S'AGIT

Numéro de sinistre, numéro de police et date du sinistre sous forme de champs, documents portant le même numéro de sinistre reliés, photos dans le même dossier, PDF contrôlés pour détecter les contenus masqués, et questions sur le dossier avec réponses sourcées.

01 · LE PROBLÈME

Un sinistre, de nombreux expéditeurs. Chaque document arrive seul.

Après un dégât des eaux, le constat arrive manuscrit par courrier, les photos par e-mail, le devis de réparation de l'artisan et, des semaines plus tard, le rapport d'expertise et la facture. Qui règle le sinistre rassemble toutes les pièces et pose devis, rapport et facture côte à côte pour les comparer.

POURQUOI CELA ARRIVE

Beaucoup d'expéditeurs par sinistre

Le preneur d'assurance, l'artisan, le garage, l'expert et le courtier envoient des documents dans leurs propres formats. Le fil conducteur est le numéro de sinistre, s'il figure du tout sur le document.

Écriture manuscrite et photos

Les constats sont souvent remplis à la main, et les dégâts sont photographiés avec un téléphone. Le numéro de police et la date du sinistre sont ressaisis, et un chiffre inversé mène à la mauvaise police.

Les documents peuvent être modifiés

Un devis ou une facture en PDF peut être modifié sans que cela apparaisse à l'écran. Des montants masqués ressortent à peine à la lecture.

COMMENT LE REPÉRER

- Les documents d'un même numéro de sinistre sont éparpillés entre la boîte de réception, le dossier de scans et le système de gestion des polices.
- Les photos d'un sinistre se trouvent dans des e-mails au lieu du dossier de sinistre.
- Les numéros de police sont écrits différemment sur le constat et sur la police.
- La même facture de réparation est arrivée du client et du garage et a été saisie deux fois.
- Qu'un PDF transmis ait été modifié n'est jugé qu'à l'œil.

02 · LA DÉMARCHE AVEC PAPEROFFICE

Lire, relier, contrôler les documents.

Votre système de gestion des polices et des sinistres reste le système des contrats, des provisions et des règlements. PaperOffice lit les documents de chaque sinistre, les relie par numéro de sinistre concordant et contrôle les PDF transmis pour détecter les anomalies.

1

Tout prendre en charge, photos comprises

Un connecteur récupère les constats et les photos dans la boîte e-mail sinistres, chaque pièce jointe comme document distinct. Le courrier arrive par scanner, les photos des collaborateurs de terrain par l'Application mobile.

[MODULE: CONNECTORS](#)

2

Lire l'écriture manuscrite

Au niveau Ultra, AI-OCR lit aussi les constats manuscrits, ligne par ligne avec position. Le texte est ensuite disponible dans la recherche.

[MODULE: AI-OCR](#)

3

Données de sinistre sous forme de champs

Un IDP Agent propre à votre entreprise lit le numéro de sinistre, le numéro de police, la date du sinistre, le lieu et le déroulement des faits. Le modèle **Police d'assurance** apporte le preneur d'assurance, le montant garanti et la franchise.

[MODULE: IDP AGENT](#)

4

Relier par numéro de sinistre

À partir de Premium, AI-DMS lit aussi les numéros de document et de référence. Si le même numéro est écrit de la même façon sur le constat, le rapport et la facture, le Knowledge Graph les relie dans le Workspace.

[MODULE: KNOWLEDGE GRAPH](#)

5

Contrôler les PDF transmis

Le Trust Agent vérifie les PDF soumis pour détecter du texte caché ou masqué ainsi que des fichiers intégrés. À partir de Premium, il compare la couche de texte et l'image de la page, avec un profil adapté aux factures ou aux polices d'assurance.

[MODULE: TRUST AGENT](#)

03 · DANS L'APPLICATION

Comment les documents d'un sinistre se rejoignent.

Voici comment la gestion des sinistres et le service du courrier configurent le processus. La base : un Workspace par branche avec AI-DMS Premium ; les constats manuscrits sont traités avec Ultra.

1

Écriture manuscrite avec Ultra

Sélectionnez les constats manuscrits, choisissez **Actions > Agents et workflows > AI-DMS** et réglez le niveau Ultra. Les rapports et factures imprimés passent par Premium.

2

Lire les données de sinistre

Sélectionnez un constat, ouvrez **Actions > Agents et workflows > IDP** et créez un agent avec numéro de sinistre, numéro de police, date du sinistre et lieu. Pour les polices, choisissez le modèle **Police d'assurance**.

3

Consulter le sinistre

Dans la liste des documents, choisissez la vue **Opérations** sous **Options**. Les documents portant le même numéro de document ou de référence détecté se tiennent ensemble ; un double-clic ouvre chacun d'eux.

4

Affecter les photos

Glissez une photo sur le constat et choisissez **Créer un dossier de documents**. Glissez les autres photos et le rapport dans le dossier, et ils se trouvent visiblement réunis.

5

Contrôler les PDF

Sous **Document AI > Trust Agent > Créer un Trust Agent**, créez un agent pour chaque niveau de vérification Premium et le profil pour les factures ou les polices. Ensuite, sélectionnez les PDF et choisissez **Actions > Agents et workflows > Trust > Vérifier avec Trust Agent**.

CONSEIL DE TERRAIN

Le numéro de sinistre doit figurer sur chaque courrier Indiquez le numéro de sinistre dans chaque accusé de réception et demandez au garage, à l'expert et au client de le reprendre exactement. Si AI-DMS le détecte comme référence, le Knowledge Graph relie les documents pendant le traitement.

04 · UN EXEMPLE

Un assureur de biens garde chaque sinistre sous les yeux.



Un assureur régional de biens de 120 collaborateurs règle des sinistres dégâts des eaux, tempête et automobile. La gestionnaire de sinistres enregistre les constats, mandate les experts, contrôle les devis de réparation et les factures et répond aux questions des clients et des courtiers.

AVANT

- Le constat manuscrit reste dans le bac du courrier entrant.
- Les photos et le devis de réparation sont dans des e-mails, le rapport d'expertise dans le système de gestion des polices.
- Pour régler, elle pose devis, rapport et facture imprimés côte à côte.
- Elle juge à l'œil si un PDF transmis a été modifié.

AVEC PAPEROFFICE

- Constat, photos, devis et rapport se trouvent dans le Workspace de la branche.
- Ultra lit le constat, et l'IDP Agent prend en charge le numéro de sinistre et le numéro de police.
- Dans la vue **Opérations**, les documents portant le même numéro de sinistre se tiennent ensemble, et les photos sont dans le dossier.
- Le Trust Agent contrôle les PDF transmis ; elle pose des questions au chat sur les écarts et vérifie l'original.

Sinistre fictif à titre d'illustration. Vérifiez vous-même quels numéros figurent sur vos documents, qui apprécie les rapports et les constats et comment vous traitez les données de santé et des clients.

05 · LISTE DE CONTRÔLE

Votre service sinistres est-il prêt pour des documents reliés ?

Utilisez ces points pour préparer le service du courrier et la gestion des sinistres. Plus le numéro de sinistre figure souvent sur les documents, plus PaperOffice relie.

- ☐ Chaque branche dispose d'un Workspace propre avec des droits de groupe adaptés.
- ☐ Les accusés de réception indiquent le numéro de sinistre et demandent aux expéditeurs de le reprendre.
- ☐ L'agent de constat a été testé sur de vrais constats, y compris manuscrits.
- ☐ Un Trust Agent pour les factures et un pour les polices sont configurés, tous deux au niveau Premium.
- ☐ Celui qui règle un sinistre vérifie chaque chiffre d'une réponse du chat dans l'original.
- ☐ Les Workspaces fonctionnent avec AI-DMS Premium, les constats manuscrits avec Ultra.
- ☐ Les champs des constats sont définis : numéro de sinistre, numéro de police, date du sinistre, lieu, déroulement des faits.
- ☐ La boîte e-mail sinistres est configurée comme connecteur, et les pièces jointes deviennent des documents distincts.
- ☐ Celui qui contrôle les factures surveille l'indication **Doublon possible** sur le document.
- ☐ Pour les sinistres comportant des données de santé, le Workspace demande un mot de passe ou un code SMS à l'ouverture.

06 · QUESTIONS FRÉQUENTES

Ce que la gestion des sinistres et l'audit interne demandent en premier.

Comment PaperOffice fonctionne-t-il avec notre système de gestion des polices ?

Polices, provisions et règlements restent dans vos systèmes. PaperOffice lit les documents qui les entourent. Vous transférez les numéros de sinistre, montants et dates dans votre système sous forme d'export ou via l'API REST, et les assistants IA interrogent via MCP.

Comment PaperOffice contrôle-t-il les documents transmis ?

Le Trust Agent contrôle les PDF pour détecter le texte caché ou masqué, les fichiers intégrés et, à partir de Premium, les contradictions entre la couche de texte et l'image de la page. Il renvoie un score de risque et des constats avec la page. Vos relecteurs apprécient chaque résultat par rapport à l'original.

Les constats manuscrits sont-ils lus ?

Oui, avec AI-DMS Ultra. AI-OCR lit l'écriture manuscrite ligne par ligne avec sa position, et l'IDP Agent prend en charge les champs avec leur source. Si l'agent dispose d'une file d'attente de révision, une valeur requise manquante crée une tâche de révision, incluse dans le plan Professional.

PaperOffice compare-t-il devis, rapport et facture ?

Utilisez **Dem agent poser une question** pour demander à Document Chat quels éléments diffèrent entre le devis, le rapport et la facture. Il lit les documents et affiche ceux qu'il a trouvés sous la réponse. Vous décidez du règlement après avoir consulté l'original.

Que se passe-t-il pour les factures transmises deux fois ?

Avec AI-DMS Premium, PaperOffice vérifie si le contenu ou le numéro de document de l'émetteur existe déjà dans le compte pour le même type de document. Une correspondance apparaît sur le document sous forme de **Doublon possible** avec sa raison. Vous décidez avant qu'un dossier ne soit réglé deux fois.

Qui peut voir les dossiers de sinistre ?

Les groupes ayant des droits sur le Workspace, de manière identique dans la liste, la recherche, le chat et MCP. Avec Business, un mot de passe ou un code SMS protège l'ouverture ; les Workspaces Compliance ajoutent un filigrane dans l'aperçu et le téléchargement PDF.

07 · COMMENT COMMENCER

Réunissez votre prochain sinistre dans une seule vue.

Créez un compte sur app.paperoffice.ai, téléversez le constat, le rapport et la facture d'un sinistre et traitez-les avec AI-DMS Premium. Vous payez ce que vous traitez ; la page tarifs présente les niveaux.

Tester un sinistre réglé

Téléversez les documents d'un sinistre clos. Vous verrez quels documents le graphe relie et là où le numéro de sinistre manque.

Convenir des champs avec les gestionnaires

Décidez quels champs chaque constat doit fournir, et testez l'agent sur des constats faciles et difficiles à lire.

Définir les contrôles

Décidez quels documents le Trust Agent contrôle et qui apprécie les constats et les indications de doublon.

FICHES TECHNIQUES SUR CE SUJET

Connectorspaperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-connectors-fr.pdf**AI-OCR**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ocr-fr.pdf**IDP Agent**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-idp-intelligent-document-processing-fr.pdf**Knowledge Graph**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-graph-fr.pdf**Trust Agent**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-document-integrity-check-fr.pdf**Chat documentaire**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-document-chat-fr.pdf

POUR ALLER PLUS LOIN

Assurancepaperoffice.ai/fr/solutions/industrie/ai-assurance-traitement-sinistres-automatisation

POUR ALLER PLUS LOIN

paperoffice.ai/fr/solutions/industrie/ai-assurance-traitement-sinistres-automatisation

TARIFS

paperoffice.ai/fr/tarifs

CONTACT

paperoffice.ai/fr/contact