

SHIFT

Le recours, une affaire de précision : comment les agents IA libèrent tout le potentiel du recours en dégâts des eaux

Rédigé par Shift Technology | Septembre 2026

www.shift-technology.com/fr

Synthèse

Le recours en dégâts des eaux se situe à la croisée d'une grande complexité technique, d'un cadre juridique à double vitesse et de pratiques opérationnelles hétérogènes. C'est l'une des catégories de sinistres les moins bien recouvrées en assurance dommages aux biens. La cause profonde d'un sinistre dégât des eaux est rarement évidente : une rupture de canalisation peut aussi bien révéler un défaut de fabrication, une erreur d'installation commise par un prestataire tiers, ou un défaut d'entretien du système de chauffage par le gestionnaire de l'immeuble. Chaque scénario suppose une théorie de recours, une charge de la preuve et un délai de prescription qui lui sont propres. Des processus reposant sur de simples listes de contrôle ne sont pas en mesure d'absorber une telle complexité à grande échelle.

Les agents IA changent la nature même du recours en dégâts des eaux. Jusqu'alors un exercice réactif et procédural, il s'agit désormais d'un véritable moteur de recours de précision, avec un réel impact opérationnel et financier :

- **Gains directs sur le résultat net** : recouvrer directement l'indemnisation versée, pour améliorer les ratios combinés et lisser la volatilité macroéconomique ou climatique.
- **Efficacité opérationnelle** : automatiser la collecte de routine des données et des preuves pour réduire les recherches manuelles, accélérer la collecte des pièces et l'analyse documentaire, et alléger le suivi administratif.

- **Montée en compétence des équipes et transfert de savoir** : démultiplier l'expertise en recours à l'échelle de l'organisation grâce à un outil de formation et de guidage intégré au poste de travail, ce qui fait monter les gestionnaires en compétence et garantit la continuité de l'activité malgré le turnover.

Le référentiel ARISE de Shift Technology a été présenté dans notre précédent livre blanc, « **ARISE : Un cadre de référence pour l'autonomie des agents IA dans l'assurance** ». Il définit cinq niveaux de capacité des agents IA : **Answers** (Répond), **Recommends** (Recommande), **Initiates** (Prépare), **Solves** (Résout) et **Exceeds** (Surpasse). Ce livre blanc applique ce cadre de référence au recours en dégâts des eaux à travers trois scénarios de sinistres : un dégât des eaux entre copropriétaires relevant de la convention IRSI, une fuite consécutive à l'intervention d'un plombier, et un sinistre lié à un réseau public d'eau ou d'assainissement.

Chacun illustre une dimension différente de l'enjeu du recours, démontrant ce que peuvent accomplir des agents opérant aux différents niveaux du référentiel ARISE.

Le recours vit aujourd'hui son point de bascule : le moment est venu d'adopter le recours de précision, et de transformer un processus autrefois laborieux et réactif en un véritable levier stratégique de stabilisation de la marge.

1. L'enjeu du recours en dégâts des eaux

Dans un contexte de volatilité macroéconomique, les assureurs sont confrontés à des difficultés qui s'additionnent. La fréquence et la sévérité croissantes des sinistres climatiques, combinées à l'inflation des coûts de matériaux et de main-d'œuvre, pèsent lourdement sur les ratios combinés. Le recours est devenu un pilier stratégique à part entière : un levier fiable pour recouvrer l'indemnisation versée et stabiliser le bilan financier. Pourtant, malgré des investissements conséquents dans l'analytique et l'IA, le recours en dégâts des eaux reste un point de friction opérationnel majeur.

Les raisons en sont structurelles. Les sinistres liés aux dégâts des eaux sont dynamiques, complexes, et soumis à des variables juridiques et environnementales qui se chevauchent et mettent en échec toute procédure standardisée. Trois modes de défaillance reviennent, quelle que soit la taille de l'assureur.

Les dégâts des eaux sont imprévisibles, la gestion doit s'y adapter

La source, le cheminement et la durée d'un sinistre de dégât des eaux demandent des stratégies d'investigation et de recours totalement différentes. Un recours réussi suppose un véritable réflexe d'enquêteur : la curiosité intellectuelle de ne pas

s'arrêter à la défaillance immédiate, et d'aller chercher ses causes systémiques. La défaillance vient-elle d'un défaut de fabrication, d'un pic de pression localisé, d'une erreur d'installation commise par un prestataire tiers, ou de l'absence d'une vanne de réduction de pression pourtant obligatoire ? Sans cette profondeur d'analyse, les équipes en charge des recours laissent filer, année après année, des indemnisations pourtant recouvrables.

L'environnement juridique : un cadre à double vitesse

En France, une grande partie des dégâts des eaux entre assureurs est gérée dans le cadre de la convention IRSI, qui standardise la prise en charge des dommages et les mécanismes de recours pour les sinistres entrant dans son champ d'application. Ce cadre permet d'industrialiser le traitement d'une part importante des dossiers, mais suppose d'identifier correctement les situations auxquelles il s'applique et les règles conventionnelles à mettre en œuvre.

D'autres dossiers nécessitent une analyse en droit commun, notamment lorsqu'un recours peut être exercé contre un tiers responsable : professionnel intervenu sur le bien, fabricant, copropriété, gestionnaire ou exploitant d'un réseau, par exemple. L'enjeu n'est alors plus seulement d'appliquer un cadre conventionnel, mais d'identifier la responsabilité, d'établir le lien de causalité, de réunir les éléments de preuve et de construire une stratégie de recours adaptée.

Pour les assureurs, le défi consiste donc à traiter efficacement ces deux réalités : industrialiser les recours les plus standardisés tout en mobilisant davantage d'expertise sur les situations complexes ou atypiques.

Les événements climatiques masquent l'erreur humaine

Les événements naturels de grande ampleur (grand froid, tempêtes, pluies torrentielles) sont souvent classés d'emblée par les assureurs comme des cas de force majeure, non recouvrables. C'est une simplification qui coûte cher. En réalité, les éléments naturels agissent le plus souvent comme

un révélateur d'une erreur humaine sous-jacente. Un grand froid peut faire éclater une canalisation, mais la cause profonde est parfois un défaut de conception du bâtiment (lors de la construction initiale ou d'une rénovation), une erreur d'installation, ou un défaut d'entretien du système de chauffage par le gestionnaire de l'immeuble. Les équipes en charge des recours doivent regarder au-delà de l'événement climatique pour isoler les défauts de fabrication, les erreurs d'installation et la négligence de tiers qui ont aggravé, voire causé, le sinistre.

Ces trois modes de défaillance se renforcent mutuellement. Une équipe qui manque de profondeur d'investigation pour identifier une théorie de recours viable est mal armée pour appliquer ensuite le bon cadre juridictionnel. De plus, aucun renfort d'effectifs ne résout, à lui seul, ce problème de cohérence à grande échelle. C'est exactement l'écart que l'IA agentique vient combler.

2. De la détection au recouvrement : appliquer le cadre de référence ARISE

Le cadre de référence ARISE de Shift définit cinq niveaux de capacité des agents IA dans l'assurance : Answers, Recommends, Initiates, Solves et Exceeds. Chaque niveau renvoie au degré d'implication humaine requis et à la complexité du jugement que l'agent exerce de façon autonome. Le tableau ci-dessous en propose une synthèse.

À la différence des outils d'IA de la génération précédente, qui se contentent de générer une alerte

et d'attendre qu'un gestionnaire agisse, ces agents comprennent des objectifs de recours de haut niveau et planifient des actions d'investigation en plusieurs étapes. Ils appliquent les règles juridictionnelles, rédigent et envoient des mises en demeure et, aux niveaux supérieurs, exécutent l'intégralité du processus de recours sans intervention humaine. Les exemples de sinistres qui suivent en donnent une illustration concrète.

Tableau 1

Le cadre de référence ARISE - Synthèse

Niveau	Nom	Définition	Gain d'efficacité
N1	Répond	L'agent IA répond à des questions directes, en récupérant et en synthétisant les informations pertinentes issues des documents contractuels, des dossiers de sinistres et des sources réglementaires.	10%
N2	Recommande	L'agent analyse la situation dans son ensemble (détails du sinistre, documents, juridiction) et recommande les prochaines meilleures actions à entreprendre, avec un raisonnement explicite.	20%
N3	Prépare	L'agent engage l'ensemble des vérifications requises, préremplit les paramètres de décision, et présente un dossier d'action entièrement validé, prêt pour une approbation humaine en un clic.	30%
N4	Résout	L'agent agit en totale autonomie sans intervention humaine, avec un taux de précision minimal de 99%, en appliquant de façon cohérente et à grande échelle la logique contractuelle, réglementaire et propre à l'assureur.	50%
N5	Surpasse	L'agent opère de façon autonome avec un niveau de performance comparable aux meilleurs gestionnaires experts, en identifiant de façon proactive les inefficacités de processus et en s'en écartant intelligemment pour optimiser les résultats.	80%

Tableau 2

Trois sinistres de dégâts des eaux : niveau ARISE et résultat de l'agent

#	Sinistre	Résultat de l'agent	Niveau ARISE
1	Dégât des eaux entre copropriétaires	Qualification conventionnelle automatisée ; application du barème et détection assureur gestionnaire	N4 – Résout
2	Fuite consécutive à l'intervention d'un plombier	Lien de causalité établi ; dossier de responsabilité prêt pour validation	N3 – Prépare
3	Sinistre lié à un réseau public d'eau ou d'assainissement	Recours entièrement autonome jusqu'au règlement	N5 – Surpasse

3. Trois sinistres, trois exemples d'agents

Sinistre 1: Dégât des eaux entre copropriétaires

N4 — Résout

Incident : un dégât des eaux survient dans un immeuble en copropriété. Le logement assuré présente des dommages au plafond et aux embellissements. Les premières informations disponibles indiquent que la fuite proviendrait du logement situé à l'étage supérieur.

Analyse des informations et recherche des faits :

l'agent analyse les éléments disponibles dans le dossier : déclaration de sinistre, constat amiable dégât des eaux, potentiel rapport de recherche de fuite, photos et premières estimations des dommages, et reconstitue la situation. Il confirme l'origine de la fuite, les locaux concernés, les occupants et assureurs impliqués, ainsi que la nature et le montant des dommages. Il détecte également les informations manquantes ou contradictoires susceptibles de modifier le traitement du dossier.

Qualification et application du cadre conventionnel :

à partir de ces éléments, l'agent détermine si le sinistre entre dans le champ d'application de la convention IRSI et identifie les règles de gestion et de recours applicables, puis :

- Vérifie qu'aucun élément du dossier ne justifie un traitement différent, notamment l'intervention récente d'un professionnel ou l'implication d'un autre tiers.

- Contrôle la présence et la cohérence des pièces nécessaires à la qualification du dossier.
- Prépare les actions et les échanges attendus entre les assureurs concernés.
- Signale toute information manquante, incohérence ou situation particulière susceptible de nécessiter l'intervention d'un gestionnaire.

Résolution : lorsque la situation est suffisamment claire et répond aux critères définis par l'assureur, l'agent prend en charge le traitement conventionnel de bout en bout : qualification du dossier, contrôles nécessaires, préparation et exécution des actions de recours, suivi des échanges et mise à jour du dossier. Une incohérence, une contestation ou une situation sortant du cadre prévu entraîne au contraire une orientation vers un gestionnaire.

ARISE : N4 - Résout

Ce scénario illustre la valeur de l'autonomie sur des dossiers à forte volumétrie. L'agent ne se contente pas d'appliquer une règle. Il exploite les informations dispersées dans le dossier, vérifie que la situation répond bien aux conditions attendues et exécute le processus de façon homogène. Les gestionnaires peuvent ainsi concentrer leur intervention sur les exceptions et les dossiers nécessitant réellement leur expertise.

Incident : quelques semaines après l'intervention d'un plombier (remplacement d'un raccord ou d'un chauffe-eau), une fuite se déclare au domicile de l'assuré.

Analyse des informations et recherche des faits :

l'agent interroge la déclaration de sinistre et rapproche la date de l'intervention du plombier de la date d'apparition du sinistre.

Recommandations proactives et sollicitation

des experts : l'agent d'investigation identifie les informations complémentaires nécessaires et priorise les actions :

- Demander la facture et le rapport d'intervention du plombier,
- Mandater un expert en recherche des causes et circonstances (RCC) pour établir le lien de causalité,

- Vérifier les délais de prescription applicables à l'action en responsabilité,
- Qualifier la nature de l'intervention, identifier le professionnel potentiellement responsable et déterminer le régime de responsabilité et l'assureur susceptibles d'être mobilisés.

Résolution : l'agent prépare une présentation complète du recours et la soumet au gestionnaire pour validation avant l'envoi formel.

ARISE Framework: N3 - Prépare

L'agent construit l'ensemble du dossier de responsabilité et le lien de causalité, mais laisse au gestionnaire la décision finale d'engager ou non la réclamation. C'est précisément le seuil du niveau 3 du cadre de référence ARISE.

Incident : une maison récente subit des dégâts des eaux provenant d'une canalisation publique d'adduction ou d'un réseau d'assainissement/pluvial.

Analyse des informations et recherche des faits :

l'agent détermine la nature exacte de la défaillance (rupture de canalisation, refoulement) et identifie l'exploitant du réseau (commune, régie municipale, ou délégataire de service public).

Recommandations proactives et sollicitation des experts :

l'agent priorise les vérifications nécessaires :

- Mandater des experts en recherche des causes et circonstances (RCC),
- Qualifier l'exploitant du réseau (commune, régie municipale ou délégataire privé) et la propriété de l'ouvrage, afin de déterminer le régime de responsabilité applicable et la voie de recours (juridiction administrative ou judiciaire selon les cas),
- Vérifier le délai de prescription applicable, qui varie selon que le défendeur est une personne publique ou un opérateur privé.

Réclamation et responsabilité : l'agent rédige et notifie une réclamation formelle à la collectivité ou à son délégataire, analysant la responsabilité au regard du régime applicable et de l'historique de maintenance du réseau.

Résolution : l'agent agit de façon autonome :

- Il négocie avec la collectivité ou son délégataire et examine la contre-proposition reçue au regard de la demande initiale,
- Il accepte de façon autonome un règlement raisonnable, selon les paramètres définis par l'assureur,
- Dès réception des fonds, il vérifie que le paiement est conforme et calcule automatiquement la répartition entre les garanties concernées (bâtiment, contenu, frais annexes),
- Il déclenche automatiquement la demande de remboursement de franchise auprès de l'équipe financière, et clôture officiellement le dossier.

ARISE : N5 - Surpasse

Le niveau 5 reste aujourd'hui un horizon ambitieux plutôt qu'une réalité déployée sur ce type de dossier complexe : il illustre le potentiel vers lequel tend un domaine en évolution rapide, plutôt qu'une capacité d'ores et déjà généralisée. Un recours autonome de bout en bout sur un scénario complexe de responsabilité engloberait la mise en demeure spécifique, la coordination d'experts, la constitution du dossier de preuves, l'acceptation du règlement, l'allocation des fonds entre garanties, le remboursement de la franchise et la clôture du dossier, sans aucune intervention manuelle. Cela représente le plafond visé par les agents de niveau 5 ARISE : la trajectoire vers laquelle l'agent tend à mener le recours de façon proactive et entièrement autonome.

4. Implications pour les dirigeants du secteur de l'assurance

Pour les directeurs des sinistres et les directeurs des opérations

Face à la volatilité macroéconomique, à la sévérité croissante des sinistres et à la pression sur les ratios combinés, les dirigeants trouvent dans les agents IA un levier stratégique de premier plan. Les sinistres dégâts des eaux sont notoirement trompeurs : trop souvent classés d'emblée comme des événements climatiques non recouvrables, plutôt que rattachés à leurs causes systémiques (comme l'intervention récente d'un professionnel tiers ou une défaillance de réseau public). Les agents IA comblent cet écart en exécutant des recours autonomes de bout en bout : ils décryptent automatiquement des défaillances techniques complexes, valident les dommages et négocient les règlements, sans aucune intervention humaine et sans déperdition d'indemnisation. Ce changement structurel comprime nettement les délais de traitement et améliore directement le résultat net.

Pour les responsables et gestionnaires en charge des recours

Les responsables des recours et les gestionnaires bénéficient d'une réduction sensible de la friction opérationnelle. Historiquement, les équipes de recours ont dû composer avec la qualification manuelle des dossiers entre IRSI et droit commun, l'analyse des rapports d'expertise et de recherche de fuite, et l'identification des tiers potentiellement responsables. Les agents IA agissent comme un collaborateur numérique de haut niveau : ils interrogent automatiquement le texte libre des

sinistres, exploitent les rapports d'expertise et de recherche de fuite, identifient les tiers responsables et leurs assureurs, et préparent un dossier de preuves entièrement validé pour une approbation humaine en un clic. En prenant en charge ce travail de fond, répétitif et à forte volumétrie de données (qualification des dossiers, constitution des preuves, préparation et suivi des recours) les équipes de recours gagnent nettement en capacité de traitement et en rapidité de recouvrement. Cela atténue la pénurie de talents du secteur, en libérant les gestionnaires des tâches procédurales pour qu'ils se concentrent sur la stratégie juridique de fond et les négociations à fort enjeu.

Pour les responsables technologiques

L'IA agentique offre une approche hautement scalable, pensée pour dépasser les contraintes des infrastructures IT existantes et la dette technique accumulée. Plutôt que de générer de simples alertes non structurées, sans contexte, ces modèles avancés savent ingérer aussi bien les données structurées que les notes de sinistre ou rapports de gestionnaires denses, rédigés en texte libre, pour en déduire des estimations de responsabilité précises. Les DSI et responsables de la donnée peuvent promouvoir ces outils en toute confiance : ils reposent sur une conception « humain dans la boucle », offrant une explicabilité complète et une logique de décision auditable pour chaque recommandation — un gage de conformité réglementaire.

5. Conclusion

L'IA agentique permet aux équipes de recours de dépasser les processus linéaires fondés sur de simples listes de contrôle, pour construire une organisation plus résiliente, davantage pilotée par l'expertise, et capable de maximiser le recouvrement dans un environnement de plus en plus complexe. Elle marque une évolution de fond dans la gestion des sinistres, en recentrant l'expertise humaine là où elle compte vraiment. En confiant aux agents IA l'analyse de routine, la recherche réglementaire et le traitement de gros volumes de données, les assureurs peuvent débloquer des bénéfices opérationnels significatifs :

- **Révéler des opportunités de recours cachées :** en analysant de façon autonome des détails complexes et des données juridiques, les agents IA identifient et poursuivent des recours à forte valeur, qui autrement resteraient inexploités ou seraient clôturés à tort.

- **Une productivité renforcée :** en automatisant le travail de fond, les équipes de recours traitent les sinistres plus vite, avec plus de cohérence, et se concentrent sur les activités de recours à fort impact.
- **Une satisfaction professionnelle accrue :** délestés des tâches répétitives et procédurales, les gestionnaires peuvent consacrer leur temps aux aspects les plus stimulants du métier, tels que la stratégie juridique et les négociations à forte valeur.
- **La rétention des talents et la formation :** ces agents constituent aussi des outils de formation efficaces, qui font monter les équipes en compétence de façon homogène et renforcent la satisfaction au travail, un enjeu déterminant face au turnover que connaît le secteur.

L'avantage Shift : déployer une intelligence de recours agentique

Développer une solution agentique suppose de résoudre une équation à plusieurs niveaux : ingénierie des données, logique juridique, orchestration agentique. Shift Recours répond à ces enjeux structurels grâce à un référentiel préconstruit et spécialisé :

- **Raisonnement expert et référentiels de responsabilité**

L'expertise en recours se construit sur des années de pratique. Pour reproduire ce savoir-faire de façon automatisée, la solution doit savoir quelles questions d'investigation poser selon le scénario de sinistre. Par exemple, déterminer si un dégât des eaux relève de la convention IRSI entre assureurs, de l'intervention récente d'un professionnel tiers, ou d'une défaillance d'un réseau public d'eau ou d'assainissement.

Shift Recours répond à cette complexité avec un ensemble étendu de compétences agentiques, sur les lignes métiers auto et dommages aux biens. La solution inclut les considérations légales et celles propres à chaque type d'incident, tout en conservant l'humain au cœur du processus pour travailler aux côtés des experts quand c'est nécessaire. Shift maintient ces référentiels en tenant compte des cadres juridiques, conventionnels et des pratiques propres à chaque marché.

- **Des pipelines de données sinistres prêts pour l'IA**

Les données sinistres combinent des sources structurées et non structurées. Une solution doit disposer de pipelines d'ingestion avancés, capables de nettoyer, normaliser et structurer aussi bien les champs de données standards que de gros volumes de texte libre (descriptions de sinistre, notes des gestionnaires, déclarations de tiers). Elle suppose aussi des modèles propriétaires de classification documentaire, pour analyser les constats amiables dégâts des eaux, les rapports de recherche de fuite et d'expertise, les devis et factures, les échanges avec le syndic ou les tiers, ainsi que les contrats et factures d'intervention des professionnels.

Shift Recours simplifie ce travail grâce à une plateforme construite sur des milliards d'éléments de données d'assurance déjà entraînés et prêts pour l'IA. Cette architecture spécialisée permet à la plateforme d'interroger le texte avec une précision immédiate dès son déploiement, sans passer par les longs cycles de nettoyage des données et d'entraînement de modèles que demandent habituellement les projets développés en interne.

- **Déployer et maintenir une infrastructure agentique**

Une automatisation réelle suppose une infrastructure agentique dotée d'une couche d'orchestration capable de planifier des investigations en plusieurs étapes, de déclencher des appels API externes automatisés, et de constituer les dossiers de façon autonome. Le recours engageant un recouvrement juridique face à des tiers, cette infrastructure doit impérativement garantir une piste d'audit totalement transparente et explicable.

Shift Recours garantit cette transparence et conserve une piste d'audit complète, pour soutenir les gestionnaires, défendre les dossiers lors des contrôles réglementaires, et faciliter l'analyse de performance.

- **La gestion du cycle de vie**

L'un des grands enjeux d'une solution de recours avancée tient à la gestion de son cycle de vie dans la durée. Il faut une maintenance continue pour que le système reste à jour : réentraînement des grands modèles de langage (LLM), mise à jour des évolutions juridiques, actualisation des connexions API vers des sources de données externes en perpétuelle évolution. Une solution développée en interne part avec un handicap dès le premier jour, faute d'un investissement continu.

Shift Recours prend en charge cette maintenance architecturale et investit dans une innovation continue, pour rester compétitif dans un marché technologique en évolution rapide.

En savoir plus sur [Shift Recours](#).

À propos de Shift Technology

Shift fournit des agents IA qui transforment les tâches les plus critiques des assureurs. En combinant une profonde expertise sectorielle et des ressources de données inégalées, Shift obtient des résultats probants qui ont gagné la confiance de centaines de grands assureurs à travers le monde. Notre IA dédiée au secteur de l'assurance est précise, explicable et sécurisée — elle permet aux experts d'agir avec une rapidité inégalée, une confiance totale et un regain d'attention envers les personnes qu'ils servent.

Pour en savoir plus, consultez le site www.shift-technology.com/fr.