

Guide pratique

# Lutte contre la fraude à l'assurance

Approche opérationnelle, organisationnelle,  
juridique et stratégique



Emeric Desnoix – Nadège Faucher

**L'ARGUS**  
DE L'ASSURANCE  
EDITIONS

# Sommaire

---

Préface .....	5
<b>Partie 1 – Enjeux, cadre et écosystème de la lutte contre la fraude.....</b>	<b>13</b>
1 – Comprendre la fraude à l’assurance .....	15
2 – Documentation et cadre réglementaire.....	39
3 – Écosystème de la lutte antifraude .....	47
<b>Partie 2 – Structuration et organisation de la lutte antifraude .....</b>	<b>67</b>
1 – Organisation des cellules antifraude .....	69
2 – Outils et techniques d’investigation.....	87
3 – Gestion des contentieux liés à la fraude .....	105
<b>Partie 3 – Cadre juridique, contractuel et assurantiel de la lutte antifraude..</b>	<b>121</b>
1 – Clauses antifraude dans les contrats d’assurance.....	123
2 – Jurisprudence et évolutions réglementaires.....	141
3 – Assurer le risque de fraude .....	169
<b>Partie 4 – Typologies de fraude : illustrations par des cas pratiques.....</b>	<b>179</b>
1 – Fraudes matérielles.....	181
2 – Fraudes corporelles.....	195
3 – Fraudes sociales et patrimoniales.....	209
4 – Fraudes spécifiques et émergentes.....	219

<b>Partie 5 – Stratégies pour l’avenir de la lutte antifraude</b> .....	<b>231</b>
1 – Professionnaliser les acteurs et renforcer les compétences .....	233
2 – Mobiliser les technologies et innover pour mieux détecter .....	247
3 – Optimiser la performance et la rentabilité de la stratégie antifraude.....	267
4 – Coopérer pour mieux prévenir : l’exemple britannique .....	287
Annexe.....	301
Glossaire .....	335
Ressources documentaires .....	343
Jurisprudence citée dans l’ouvrage .....	347
Table des matières .....	353
Index alphabétique .....	367

# **Outils et techniques d'investigation**

- 1. Identifier et collecter les indices**
- 2. Consolider la preuve**
- 3. Conduire une enquête d'assurance**
- 4. Construire un dossier probatoire solide et utile**

Le droit français repose sur un principe clair : l'assuré est présumé de bonne foi. Dès lors, il appartient incontestablement à l'assureur, s'il entend contester une déclaration ou refuser une indemnisation, d'apporter les éléments permettant d'établir la fraude. Une telle exigence n'implique pas de rechercher une « preuve absolue » impossible à obtenir dans bien des cas, mais de constituer un faisceau d'indices graves, précis et concordants, reconnu par la jurisprudence comme base suffisante pour fonder une décision ou soutenir une action en justice.

Il est important de faire la distinction entre civil et pénal.

Au civil, un faisceau d'indices graves, précis et concordants suffit à établir la fraude et justifier une décision de l'assureur.

Au pénal, de simples indices peuvent suffire à alerter le Procureur de la République et à déposer plainte. La plainte ne requiert pas une preuve irréfutable, mais un faisceau d'éléments laissant présumer la commission d'une infraction. Cette différence est fondamentale pour adapter la stratégie probatoire selon le terrain juridique.

C'est précisément dans ce passage de la détection à la preuve que les cellules anti-fraude jouent un rôle clé. Leur mission consiste à collecter, analyser et formaliser des éléments probatoires qui permettront à l'entreprise non seulement de se protéger juridiquement, mais aussi de garantir la légitimité et l'équité de ses décisions auprès des assurés.

# 1. Identifier et collecter les indices

---

## 1.1 Mobiliser les outils traditionnels (expertise, analyse documentaire, OSINT, enquêtes terrain)

Dans la pratique, il est rare qu'un dossier de fraude repose sur une « preuve absolue » qui suffirait à elle seule à emporter la décision. La jurisprudence civile retient plutôt la notion de faisceau d'indices graves, précis et concordants (C. civ., art. 1353). Autrement dit, c'est l'accumulation d'éléments convergents – incohérences matérielles, anomalies documentaires, expertises techniques, comportements suspects – qui permet de caractériser la fraude.

La collecte de ces indices mobilise un ensemble d'outils dits « traditionnels », qui demeurent le socle de toute investigation antifraude :

- **L'expertise technique** constitue le premier niveau d'analyse. Elle confronte les déclarations de l'assuré à la réalité matérielle du sinistre. L'absence de trace d'effraction lors d'un cambriolage, un devis daté d'avant le sinistre ou des dommages incompatibles avec la chronologie annoncée sont autant de signaux révélateurs. L'expert ne se limite pas à constater : il alerte, émet des réserves et peut suggérer un complément d'investigation.
- **L'analyse documentaire** et déclarative vise à déceler les incohérences dans les pièces produites : faux devis, factures modifiées, certificats médicaux de complaisance, ou encore réutilisation de factures identiques dans plusieurs dossiers. Les outils technologiques (OCR, IA, bases internes de détection de doublons) facilitent aujourd'hui ce travail, tout en renforçant la robustesse du faisceau d'indices.
- **L'OSINT** (Open Source Intelligence) et l'exploitation des sources ouvertes sont devenues incontournables. Une activité professionnelle dissimulée révélée sur LinkedIn, des photos de vacances contredisant une déclaration d'immobilisation ou encore la mise en vente d'un bien prétendument détruit sur une plateforme de revente illustrent la puissance de ce levier. Ces investigations doivent toutefois respecter le RGPD, la loyauté et la proportionnalité.
- **Les enquêtes de terrain**, enfin, permettent d'aller au-delà des incohérences apparentes : vérification sur site, audition de témoins, constat d'huissier ou filatures dans un cadre strict. Elles apportent des preuves matérielles, difficiles à contester, mais doivent rester proportionnées et traçables.

Ces outils traditionnels, combinés entre eux, constituent la première étape de toute démarche probatoire. Leur efficacité repose autant sur la pertinence des constats réalisés que sur le respect scrupuleux des principes de droit qui conditionnent leur recevabilité.

 **POUR ALLER PLUS LOIN**

**Panorama des outils d'investigation classiques**

La détection d'anomalies nécessite de combiner plusieurs techniques d'investigation, chacune répondant à des objectifs spécifiques.

**Principaux outils d'investigation antifraude**

Outil	Objectif principal	Exemples concrets	Points de vigilance
Expertise technique	Vérifier la cohérence des déclarations et des dommages	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Absence de trace d'effraction</li> <li>– Incohérences entre dommages et version du sinistre</li> <li>– Devis daté avant l'événement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dépend fortement de l'expérience de l'expert</li> <li>– Nécessité d'un regard critique</li> <li>– Importance de signaler les signaux faibles et de suggérer des compléments d'investigation</li> <li>– Risques de contestation en cas de rapport insuffisamment motivé</li> </ul>
Analyse documentaire et déclarative	Détecter incohérences ou falsifications dans les pièces transmises	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Faux devis ou factures modifiées</li> <li>– Certificats médicaux antidatés</li> <li>– Factures identiques utilisées dans plusieurs dossiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Fraudes sophistiquées parfois difficiles à repérer</li> <li>– Nécessité d'utiliser des outils OCR/IA et des bases internes de détection de doublons</li> <li>– Nécessité d'analyser finement la cohérence chronologique</li> <li>– Importance de conserver les versions originales pour traçabilité</li> </ul>
OSINT (sources ouvertes)	Exploiter les informations publiques pour recouper les déclarations	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Profil LinkedIn révélant une activité dissimulée</li> <li>– Photos Facebook contredisant une déclaration d'immobilisation</li> <li>– Revente d'objet détruit sur Leboncoin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Recherche manuelle chronophage</li> <li>– Nécessité de respecter le RGPD et le principe de loyauté (données uniquement accessibles sans subterfuge)</li> <li>– Proportionnalité des investigations</li> <li>– Collaboration avec les juristes pour sécuriser l'usage des preuves</li> </ul>
Enquête terrain	Constater les faits sur place et recueillir des témoignages	<ul style="list-style-type: none"> <li>– RCCI (Recherche Causes et Circonstances d'Incendie)</li> <li>– Auditions de témoins ou voisins</li> <li>– Surveillance discrète d'une victime corporelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Coûts élevés</li> <li>– Couverture limitée dans le temps et l'espace</li> <li>– Nécessité d'un mandat précis et proportionné</li> <li>– Obligation de loyauté et de traçabilité des actions (dates, lieux, moyens utilisés)</li> </ul>

## 1.2 Vers une articulation entre outils classiques et nouvelles technologies

Si ces outils traditionnels demeurent indispensables, ils sont aujourd'hui complétés par des technologies avancées qui redéfinissent l'investigation antifraude. L'étude CAIF<sup>1</sup> montre que près de 9 assureurs sur 10 recourent à des systèmes d'alerte automatisés (89 %), 77 % utilisent la visualisation des données et 74 % la modélisation prédictive. Ces solutions permettent d'analyser des volumes massifs de données, de cartographier des réseaux de fraude et de renforcer l'efficacité des enquêtes.

De l'investigation classique à l'investigation technologique

Approches classiques	Limites	Nouvelles technologies	Atouts
<b>Expertise technique (rapports, constats)</b>	Dépend de l'expérience individuelle, temps long	IA prédictive, scoring automatisé	Détection en temps réel, réduction des faux positifs
<b>Analyse documentaire (factures, devis)</b>	Fraudes sophistiquées difficiles à repérer	OCR avancé, machine learning	Reconnaissance automatique de faux documents, croisement inter-bases
<b>OSINT manuel</b>	Chronophage, couverture limitée	Outils de veille numérique automatisés	Rapidité, exhaustivité, capacité de croisement massif

## 1.3 Recourir aux instruments juridiques spécifiques (constats, réquisitions voire perquisitions civiles)

Lorsque les indices classiques ne suffisent pas, les cellules antifraude peuvent mobiliser des outils juridiques spécifiques pour sécuriser la preuve.

**Le constat de commissaire de justice** (anciennement huissier de justice) reste l'un des moyens les plus sûrs pour figer une situation de fait : état d'un véhicule, incohérences dans un logement, falsification manifeste d'un document. Sa valeur probatoire est reconnue par les tribunaux, ce qui en fait un outil précieux lorsque les indices collectés doivent être consolidés par un tiers indépendant.

**La requête présidentielle** (CPC, art. 493 s.) permet, sur autorisation du président du tribunal judiciaire, de réaliser des mesures d'instruction à titre préventif et en toute discrétion. Elle est particulièrement utile pour vérifier la présence d'un bien déclaré volé, constater une activité dissimulée pendant un arrêt maladie, apprécier l'état réel d'un bâtiment supposé sinistré ou encore l'avancement des travaux de réparation. Sa force

1. Étude *Analyse de l'évolution des technologies de lutte contre la fraude en assurance*, Coalition Against Insurance Fraud, 2024.

réside dans sa rapidité, son caractère non contradictoire (effet de surprise) et sa faculté de préserver des preuves menacées de disparition.

La «**réquisition civile**» (CPC, art. 138 s.) autorise, en cours de procédure, à obtenir communication de documents détenus par des tiers au procès. Elle peut viser des relevés bancaires, des documents contractuels ou des historiques de communication, mais également des enregistrements de vidéosurveillance ou encore l'audition d'un vendeur refusant de coopérer en phase amiable. Ce dispositif renforce la crédibilité des dossiers en permettant de sécuriser des preuves manquantes même en cours de procès.

Ces dispositifs, puissants mais strictement encadrés, supposent une préparation minutieuse : démontrer la légitimité de la demande, cibler précisément les informations recherchées et veiller au respect des droits fondamentaux des personnes concernées.

---

### **POUR ALLER PLUS LOIN**

#### **Conditions de succès des outils juridiques**

Pour que les constats, requêtes présidentielles et «**réquisitions civiles**» consolident réellement un dossier probatoire, trois exigences doivent guider leur utilisation :

- 1. Cibler précisément l'objet de la mesure**
  - Limiter la demande aux éléments strictement nécessaires.
  - Éviter toute formulation trop large ou vague.
- 2. Démontrer un motif légitime**
  - S'appuyer sur des indices sérieux et vérifiables.
  - Proportionner la mesure à l'enjeu réel du dossier.
- 3. Garantir loyauté et traçabilité**
  - Respecter les droits fondamentaux (vie privée, confidentialité).
  - Conserver une trace claire des démarches (dates, acteurs, périmètre).

Mal maîtrisés, ces outils peuvent fragiliser le dossier ; correctement utilisés, ils apportent une solidité juridique décisive.

---

## **1.4 Conduire des entretiens probatoires (exploratoires et contradictoires)**

L'**entretien d'information** est un outil à part entière de l'investigation antifraude. Il permet de confronter l'assuré à ses déclarations, de lever des zones d'ombre ou de tester la cohérence de son récit.

### ➤ **Deux types d'entretiens à distinguer**

- L'**entretien exploratoire**, mené en amont, vise à clarifier sans préjuger d'une fraude.
- L'**entretien contradictoire**, mené après détection de signaux d'alerte, cherche à élucider les incohérences constatées.

Ces échanges doivent respecter trois conditions essentielles :

- la **loyauté**, qui proscrit tout stratagème trompeur ;
- le **respect du contradictoire**, qui donne à l'assuré la possibilité de s'expliquer ;
- la **traçabilité**, qui impose un compte rendu écrit, daté, éventuellement enregistré dans le respect du RGPD<sup>2</sup>.

Au-delà du contenu verbal, l'observation du comportement – hésitations, contradictions, excès de détails, refus de coopérer – constitue une source précieuse d'indices. Bien mené, l'entretien devient à la fois un levier probatoire et un moyen de préserver la relation contractuelle en montrant que la démarche reste transparente et équitable.

➤ **Points de vigilance transverses**

- Ne pas orienter les réponses : éviter toute déloyauté.
- Documenter systématiquement : comptes rendus datés et archivés.
- Tenir compte du comportement non verbal comme indice complémentaire, jamais unique.

**Des indices multiples pour bâtir une preuve solide**

La fraude ne se démontre pas par une preuve unique, mais par l'accumulation d'éléments graves, précis et concordants. Les expertises, analyses documentaires, investigations OSINT et enquêtes de terrain forment le socle probatoire incontournable. Leur efficacité repose sur la combinaison méthodique des constats et sur le respect scrupuleux des règles de loyauté et de proportionnalité. En mobilisant ces outils avec discernement, l'assureur transforme les soupçons en preuves recevables.

2. CNIL, Délibération n° 2006-138 du 9 mai 2006, reconnaissance du caractère licite des enquêtes privées menées par les assureurs, sous réserve du respect du RGPD et des droits fondamentaux.

## Lutte contre la fraude à l'assurance



### **Emeric Desnoix**

Avocat docteur en droit, expert reconnu de la lutte contre la fraude à l'assurance, il est membre de l'International Association of Special Investigation Units (Europe) et de l'Association of Certified Fraud Examiners, et siège au conseil d'administration de l'association Vehicle Crime Investigators. Il intervient régulièrement comme conférencier lors des grands rendez-vous du secteur. Depuis plus de dix ans, il accompagne les acteurs de l'assurance dans leurs contentieux et stratégies de gestion des risques, alliant expertise juridique et pilotage opérationnel de dossiers complexes. Auteur de plusieurs publications et formateur partenaire de l'ALFA et d'ARGOS, il s'attache à rendre accessibles les enjeux juridiques et pratiques de la lutte antifraude.



### **Nadège Faucher**

Spécialiste de la lutte contre la fraude, elle pilote des équipes dédiées aux contrôles et à la prévention des risques au sein du secteur de l'assurance. Forte d'une expérience opérationnelle acquise dans différents métiers de l'assurance, elle a développé une expertise approfondie des dispositifs organisationnels, stratégiques et techniques permettant de détecter, d'investiguer et de sanctionner les comportements frauduleux. Certifiée en *Fraud Risk Management* par Dauphine Executive Education, elle intervient régulièrement lors de conférences professionnelles et contribue à la structuration, à la professionnalisation et à la diffusion d'une culture antifraude auprès des acteurs du secteur.

Face à la montée en puissance des fraudes à l'assurance, les entreprises du secteur doivent relever un double défi : adopter une politique de tolérance zéro tout en veillant à la rentabilité économique de leurs actions.

Ce guide méthodologique et opérationnel propose aux membres des cellules antifraude une approche complète et pragmatique pour gérer efficacement la fraude détectée, de la souscription au sinistre, en passant par la gestion contentieuse et stratégique des dossiers.

Il aborde en cinq grandes parties :

- **les fondamentaux de la lutte contre la fraude** : définition, cadre documentaire, écosystème des acteurs, enjeux économiques ;
- **les méthodes d'organisation et de gestion des contentieux** : processus d'investigation, outils de preuve et stratégies de sanction pour chaque situation ;
- **les aspects juridiques et contractuels** : analyse de la jurisprudence, impact de l'absence de définition légale spécifique, examen des clauses antifraude intégrées dans les contrats d'assurance ;
- **les modes opératoires observés dans les métiers de l'assurance** : auto, habitation, santé, prévoyance, construction, etc., à travers des cas pratiques et des typologies de fraudes ;
- **une réflexion sur l'avenir de la lutte antifraude** : professionnalisation des équipes, apport de l'IA...

Ce livre s'adresse aux professionnels de l'assurance engagés dans la lutte contre la fraude. Il met à leur disposition des outils et des recommandations stratégiques pour renforcer la détection, l'investigation et la sanction des fraudes, tout en optimisant les coûts et l'efficacité des actions engagées.

*Préface de Maxence Bizien, directeur général de l'Agence de lutte contre la fraude à l'assurance (ALFA)*

