

Observatoire

DE L'ÉVOLUTION

DES MÉTIERS DE L'ASSURANCE



Étude de Métier

L'inspecteur-régleur

février 1998

L'inspecteur-régleur

Le 4 février 1997 a eu lieu le lancement de l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance sous l'égide de la FFSA et du Gema. Quels sont les facteurs susceptibles de faire évoluer ces métiers ? Quelles sont les conséquences à prévoir en termes de qualifications et de besoins de formation ? Comment améliorer la connaissance et la gestion prévisionnelle des emplois et compétences ? L'Observatoire a pour mission d'éclairer la profession sur ces différentes questions.

Structure permanente de veille, il conçoit et met en œuvre des outils (indicateurs, enquêtes, groupes de travail ...) permettant le suivi et l'anticipation des évolutions économiques et sociales de la profession. Il met ses travaux à la disposition des sociétés d'assurances, des organismes d'employeurs et de salariés du secteur ainsi que des organismes professionnels intervenant dans les domaines de l'emploi, de la formation et de l'enseignement.

Chaque année, l'Observatoire conduit des études portant sur des métiers en évolution. Pour 1997, le choix s'est porté sur trois activités : l'une émergente est celle de télé-acteur ; une autre, au cœur de l'assurance, est celle d'inspecteur-régleur ; la troisième, en profonde mutation, concerne les métiers de la santé.

Pour chaque thème, un groupe de travail composé de spécialistes d'entreprises d'assurances a été constitué.

L'étude ci-après reprend l'essentiel des travaux conduits par le groupe : "l'inspecteur-régleur".

Roger Moiroud

Secrétaire Général de l'Observatoire

Sommaire

Etude

1. Les emplois d'inspecteurs-régleurs	p 4
1.1 La définition générique de l'emploi d'inspecteur-régleur	p 4
1.2 L'accès à l'emploi et la tenue de l'emploi : les requis	p 4
1.2.1 <i>L'accès à l'emploi et les formations requises</i>	p 4
1.2.2 <i>Les compétences et les capacités requises</i>	p 5
1.2.3 <i>Les qualités particulières requises</i>	p 5
1.2.4 <i>Les carrières d'inspecteurs-régleurs</i>	p 6
2. La population des inspecteurs-régleurs	p 8
3. Les évolutions du métier d'inspecteur-régleur	p 9
3.1 Les évolutions déjà engagées	p 9
3.1.1 <i>La polyvalence inspection commerciale et inspection sinistre mise en question</i>	p 9
3.1.2 <i>La spécialisation sinistre réduite par la polyvalence sinistre et la diversification des intervenants</i>	p 11
3.1.3 <i>Une continuité sans détour dans la spécialisation en sinistre corporel</i>	p 13
3.1.4 <i>La mise en place d'inspecteurs de substitution et la disparition de l'inspecteur</i>	p 14
3.2 Les évolutions à venir	p 15

Tableau

Remerciements

Témoignages

Monsieur Marcel BENICHOU Secrétaire Général CFTC Assurance	p 23
Monsieur François BUISSON Fondé de pouvoir LE CONTINENT	p 27
Madame Jasmine KOPYC Inspecteur-régleur UAP CGT	p 31
Monsieur Hubert LAURENT Inspecteur-régleur CGC	p 37
Monsieur Paul MARCUS Ancien Directeur Actuel Médiateur MAIF	p 41
Madame Marie-José MARIN Inspecteur-vie AGF CFTC	p 47

1. Les emplois d'inspecteurs-régleurs

1.1. La définition générique de l'emploi d'inspecteur-régleur

Le noyau dur ou la constante de l'activité d'un inspecteur-régleur réside dans "la réalisation d'enquêtes pour apprécier les responsabilités et le préjudice, la recherche des transactions et le règlement de certains sinistres".

Fonctionnellement, un inspecteur-régleur est rattaché soit à un service sinistres chargé de l'instruction et du règlement des sinistres, soit à l'inspection d'un siège ou d'une délégation régionale.

La spécialisation de l'inspecteur peut être fondée sur le domaine de compétence ou sur un type de sinistres. La répartition des responsabilités entre l'inspecteur-régleur et les rédacteurs sinistres et contentieux diffère selon les entreprises.

L'inspecteur-régleur peut aussi exercer à la fois des activités d'inspecteur-régleur et d'inspecteur-vérificateur, vérifiant sur place et appréciant les risques importants ou mal identifiés en vue de leur acceptation et de l'établissement d'une tarification, ou d'inspecteur commercial, organisant, animant et contrôlant le réseau commercial d'une société pour maintenir ou accroître le nombre et le montant des primes.

L'inspecteur-régleur reçoit, des services sinistres ou de son supérieur hiérarchique, la liste des interventions à effectuer. Il dispose, généralement, de pouvoirs étendus pour fixer le montant du règlement et peut effectuer lui-même les paiements ou seulement les ordonnancer. Le rapport d'inspection transmis pour chaque affaire au siège permet de contrôler le montant et la fréquence des transactions. Une appréciation erronée des responsabilités ou des dommages peut entraîner des conséquences financières pour l'entreprise. Il travaille seul en liaison avec les services sinistres ou contentieux. Il assure une correspondance importante et des négociations directes avec les assurés, les victimes et les représentants des sociétés adverses.

Il effectue de nombreux déplacements d'une journée ou plus, selon son domaine de compétence géographique. Ses horaires sont irréguliers liés à la nature des activités et aux déplacements. Son rythme de travail est fonction de l'urgence et de l'importance des affaires à traiter. Les particularités de son travail sont inhérentes à ses fréquents déplacements.¹

1.2. L'accès à l'emploi et la tenue de l'emploi : les requis

1.2.1. L'accès à l'emploi et les formations requises

Il existe deux voies d'accès à l'emploi d'inspecteur-régleur. Le recrutement interne se fait à partir des services règlement auprès des rédacteurs ayant plusieurs années d'expérience en gestion des sinistres. En recrutement externe, est requise une formation en

¹ Cette description générique est issue du Répertoire Français des Emplois, Les emplois-types des Assurances et des Banques, CEREQ, La Documentation française, 1975. Cette première édition a été republiée, en l'état, le répertoire étant "un point de référence pour apprécier des évolutions dont l'ampleur est parfois surestimée."

droit, du niveau licence mais de plus en plus aujourd'hui maîtrise, DESS ou DEA. Depuis un certain temps, les recrutements des rédacteurs se faisant à un niveau plus élevé que par le passé, les deux voies d'accès tendent à se confondre. De jeunes diplômés de l'enseignement supérieur ne font plus qu'un passage rapide dans les services sinistres avant d'être affectés aux postes d'inspecteurs. Dans certains cas, l'accès est direct pour ces jeunes diplômés après, cependant, une formation de longue durée, de un à deux ans, ayant pour objectif d'apporter une technicité suffisante pour maîtriser le suivi des dossiers et la négociation.

Un de nos interlocuteurs remarquait "qu'actuellement, les recrutements concernent des jeunes diplômés de formation juridique, BAC +5 dans son entreprise, mais que cependant le métier n'est pas spécifiquement juridique et, de par les spécialisations en cours notamment, il pourrait être envisageable pour un ingénieur travaillant en binôme avec un juriste".

1.2.2. Les compétences et les capacités requises

D'après le ROME², "les compétences techniques de base concernent le rassemblement des éléments d'évaluation du dommage, l'évaluation du préjudice matériel ou physique, le missionnement en cas de besoin d'experts et d'enquêteurs, la négociation et la recherche d'un compromis pour éviter les procédures lourdes, la rédaction d'un rapport pour la hiérarchie, l'information et la formation des intermédiaires et/ou du personnel concerné. Les capacités liées à l'emploi concernent la discrimination des informations pertinentes, l'identification du type de relation à mettre en oeuvre en fonction de l'assuré, la prise de décision ayant un impact financier, l'instauration d'un climat de confiance."

1.2.3. Les qualités particulières requises

Pour les personnes interrogées, les candidats au poste d'inspecteur-régleur doivent faire preuve de qualités personnelles telles que l'honnêteté et la probité du fait de la liberté d'action dans le règlement et la gestion du temps, le goût de l'indépendance et la solidité, l'adaptabilité aux outils et aux techniques, des capacités relationnelles et de négociation avec de multiples interlocuteurs. Les capacités relationnelles semblent essentielles. Il s'agit non seulement d'aimer le contact mais aussi d'avoir des capacités d'écoute, d'être souple, ouvert et prêt à tout entendre dans un contexte difficile, d'être attentif afin d'être capable de créer un climat de confiance. Il faut avoir aussi le sens de la conviction.

"La conviction", nous disait l'un de nos interlocuteurs, "est la qualité essentielle d'un inspecteur : d'abord, il doit être convaincu de ce qu'il fait, mais il doit surtout convaincre les autres de la justesse de ses positions. Il doit avoir une capacité de fermeté : tout en devant savoir s'adapter à tous les types d'interlocuteurs, il doit savoir aussi s'en distancier en gardant ses certitudes dans la discussion".

"Si le règlement à l'amiable est un objectif prioritaire, il n'est pas un impératif absolu à satisfaire à n'importe quel prix ; dans la discussion l'inspec-

² Répertoire Opérationnel des Métiers et Emplois de l'ANPE.

teur doit être capable de trancher en prenant le risque d'un échec", nous précisait un autre de nos interlocuteurs.

Seul sur le terrain, l'inspecteur-régleur doit être pourvu de capacités d'organisation, d'autonomie et d'un grand sens de la responsabilité. Enfin, l'inspecteur-régleur doit être capable d'assumer des conditions de travail contraignantes telles que les fréquents déplacements hors de son domicile. Il doit donc avoir un goût pour la mobilité et ne pas être un "homme ou une femme d'habitude".

1.2.4. Les carrières des inspecteurs-régleurs

A l'origine, l'accès au métier se faisant en cours de carrière voire comme aboutissement, il n'y a jamais eu de filière de mobilité professionnelle organisée pour en sortir.

"Est-ce que l'on reste longtemps inspecteur-régleur ? Tout dépend alors des opportunités qui se présentent pour faire évoluer sa carrière", notait l'un de nos interlocuteurs.

Certains inspecteurs-régleurs passent à la fonction commerciale et deviennent inspecteurs commerciaux, mais "ces fonctions ne requièrent pas les mêmes qualités", notait encore notre interlocuteur.

Le plus souvent, il y a mobilité au sein de l'inspection à travers les circonscriptions, c'est à dire une évolution par rapport à un ordre de qualité et de complexité des sinistres. Cependant, il semble que cela soit de moins en moins vrai car "les jeunes deviennent bons très vite".

Les inspecteurs-régleurs peuvent être appelés à rejoindre les sièges régionaux et centraux des entreprises pour des postes de responsabilité et d'encadrement. Mais ce type de mobilité n'est pas toujours évident du fait que les inspecteurs-régleurs ont une situation très individualisée, très peu intégrée à un collectif de travail. Exerçant une partie de leur travail en solitaire, ils sont moins soumis que d'autres à l'examen critique de leur travail et ainsi désavantagés par rapport à ce que cet examen peut entraîner comme possibilités de propositions d'évolution. De plus, ils n'ont pas acquis d'expérience en management. Les mobilités à l'international ont été peu pratiquées jusqu'ici à cause du problème de la langue. Par ailleurs, les inspecteurs expriment très fortement l'attachement à leur métier et à l'ensemble des conditions qui le particularisent.

"Le métier d'inspecteur-régleur est vraiment passionnant : il permet de rencontrer un grand nombre de personnes à un moment où elles sont en difficulté et qu'il convient, en respectant bien entendu les intérêts de la compagnie qui l'emploie, d'essayer d'aider au mieux en les conseillant et en leur versant une juste indemnisation".

"D'une façon générale, les inspecteurs-régleurs aiment leur métier car c'est un métier très enrichissant. C'est un métier dans lequel on progresse. On évolue sans cesse dans nos connaissances. C'est pour cela que beaucoup ne cherchent pas à en sortir".

Cependant certains responsables en soulignent les inconvénients.

"Le métier est passionnant mais très fatigant".

"Il faudrait sérieusement penser à la reconversion des inspecteurs dont le métier est difficile et usant".

L'inspecteur-régleur

Ainsi, si les entreprises ont bien organisé une filière pour accéder à l'emploi d'inspecteur, elles n'ont pas fait de même pour faciliter les sorties vers d'autres situations professionnelles. Certaines entreprises se préoccupent actuellement de créer "des passerelles de retour". La question des évolutions professionnelles se fait vive aujourd'hui et le sera de plus en plus à l'avenir. Actuellement les inspecteurs-régleurs constitue encore une population composite, mais qui le sera de moins en moins, de "vieux" et de "jeunes". La fonction d'inspecteur est un aboutissement pour les plus âgés. Pour les jeunes, c'est le premier emploi. Dès lors se pose la question des possibilités d'évolution.

2. La population des inspecteurs-régleurs

(cf : page 20)

D'après le rapport annuel 1997 de l'Observatoire sur les salariés de l'assurance, au 31 décembre 1996, la population des inspecteurs-régleurs³ comprend 395 salariés sur un total de 108 652, soit 0,36%, soit environ 450 salariés, chiffre extrapolé à la population totale de 121 200 salariés⁴. La sous-population des inspecteurs-régleurs par rapport à la population totale est :

- beaucoup plus masculine, 87,3% sont des hommes, la proportion est plus qu'inversée par rapport à l'ensemble des salariés où les hommes ne comptent que pour 47,3%;
- plus âgée, la moyenne d'âge y est de 47 ans contre 40 ans pour la population totale, les inspecteurs-régleurs sont à 75% âgés de plus de 42 ans ;
- elle dispose de plus nombreuses années d'ancienneté avec une ancienneté moyenne de 21 ans contre 13 ans pour la population de référence, 25% des inspecteurs-régleurs ayant une ancienneté de plus de 13 ans ;
- elle possède un niveau de diplôme plus élevé, 52,6%⁵ ont un niveau de diplôme égal ou supérieur à la licence contre 18,8% seulement pour l'ensemble des salariés.

Cette population se caractérise encore par :

- la répartition dans la classification, 99,4% en classes 5 et 6, respectivement 26,3% en classe 5 et 73,1% en classe 6, alors que dans l'ensemble de la population les classes 5 et 6 ne comptent à elles deux que pour 24,7%, 16,1% pour la classe 5 et 8,6% pour la classe 6,
- un exercice du travail privilégiant légèrement la province, à 51,1%, à l'Ile-de-France, 48,9%, mais beaucoup moins que pour l'ensemble des salariés pour lesquels la province représente 55,4% contre 44,6% à l'Ile-de-France,
- une utilisation du travail à temps partiel quasi infime, 1,3% contre 11,5% pour la population totale.

³ La sous-population des inspecteurs-régleurs est définie sur les critères suivants :

- le statut est limité à celui d'inspecteur (I)
- la sous-famille de métiers est "Indemnisation-Règlement" (C04).

⁴ Groupama exclu, FFSA "Evolution de l'emploi salarié au 31.12.96".

⁵ Sur la base de 53% de répondants.

3. Les évolutions du métier d'inspecteur-régleur

3.1. Les évolutions déjà engagées

L'inspecteur-régleur est au coeur d'une activité clé d'une entreprise d'assurance : le règlement des sinistres. Ce domaine a un impact financier considérable : les sommes versées pour le règlement des sinistres constituent l'essentiel des flux financiers de sortie. Une économie de quelques points en la matière peut rendre un exercice bénéficiaire. A l'inverse, toute dérive peut avoir des conséquences dramatiques sur les résultats. Cela explique l'attention, particulière et sans cesse renouvelée au fil des années, apportée aux processus de règlement des sinistres. Depuis longtemps, par des modifications successives de l'organisation de la prise en charge de l'activité sinistre et de la fonction de l'inspecteur-régleur, les entreprises cherchent à optimiser la gestion de leurs sinistres.

Des variantes possibles dans l'attribution des fonctions, plus ou moins polyvalentes ou spécialisées, dans les délimitations d'activités au point de vue administratif entre l'inspecteur-régleur et les services sinistres, étaient notées dans la définition générique de la fonction d'inspecteur-régleur, rappelée précédemment et maintenant déjà ancienne. Aujourd'hui, à partir de l'examen des comptes rendus des réunions des groupes de travail, il apparaît que le champ des activités des inspecteurs-régleurs varie non seulement d'une entreprise à l'autre mais aussi dans une même entreprise, selon les moments. Ces variations concernent la diversité des agencements dans la prise en charge de l'activité sinistre selon les différentes parties prenantes (organes centraux et décentralisés des entreprises, services spécialisés, réseaux de distribution) et la délimitation des activités mêmes de l'inspecteur-régleur en termes :

- d'un recentrage sur la fonction d'inspecteur-régleur ou d'une diversification vers celle d'inspecteur commercial,
- de types de sinistres avec une spécialisation plus ou moins pointue sur l'un d'entre eux ou au contraire une plus ou moins grande polyvalence,
- fonctionnels avec une part plus ou moins importante dans la prise en charge de l'activité administrative en liaison tout à la fois avec les rédacteurs et les secrétaires.

Quelques exemples issus des présentations faites lors des réunions de travail permettent d'illustrer ces propos.

3.1.1. La polyvalence inspection commerciale et inspection sinistre mise en question

. La dissociation de l'inspection commerciale de l'inspection sinistre et la "rentabilisation" de l'inspecteur sinistre par la polyvalence en sinistres

Dans une entreprise parmi d'autres, jusqu'à ces derniers temps, il y avait des inspecteurs-régleurs polyvalents :

- ayant des fonctions commerciales et faisant de l'animation,
- réglant des sinistres corporels ainsi que des sinistres lard (incendie, accident, risques divers)
- et se rendant parfois à des rendez-vous chez de "gros" assurés.



Les responsables de cette entreprise ont jugé que cette polyvalence n'engendrait que des conflits hiérarchiques et fonctionnels et ont décidé de scinder le corps d'inspection en deux groupes : les inspecteurs commerciaux et les inspecteurs-régleurs.

Ces derniers sont des hommes de terrain, c'est à dire qu'ils enquêtent sur les lieux de l'accident, apprécient les conséquences d'un dossier corporel et transigent.

En général, le nombre des sinistres est proportionnel à l'importance du portefeuille. Afin de rentabiliser leurs déplacements, il est demandé aux inspecteurs-régleurs de s'organiser. Tout rapport d'activité de la semaine passée, plan de tournée de la semaine en cours et des deux semaines à venir doivent être envoyés au siège. De plus, l'inspecteur-régleur, disposant d'un chéquier, peut effectuer des règlements de sinistres vols, jusqu'à un certain montant. Ces actions s'ajoutent aux missions d'enquêtes, ceci afin de rentabiliser une tournée. Tout rapport doit être précis afin de pouvoir bien suivre les activités des inspecteurs-régleurs.

Dans 90% des cas, les déclarations de sinistres transitent par les bureaux, copie est transmise à l'inspecteur et c'est le siège qui confirme la mission. Une transaction commence dès la première visite et les relations doivent se poursuivre jusqu'à l'aboutissement du dossier. Une victime doit être honnêtement indemnisée par l'inspecteur-régleur qui doit s'interdire de réaliser de "bonnes affaires", note-t-on dans cette entreprise.

Cette nouvelle organisation, dissociant les inspecteurs commerciaux et les inspecteurs-régleurs, va permettre aux premiers de dynamiser beaucoup plus l'action commerciale des bureaux et aux seconds d'être davantage sur le terrain et de faire remonter un maximum d'informations concernant les personnes extérieures travaillant en relation avec l'entreprise : les avocats, les médecins et les experts techniques.

. D'une spécialisation à l'autre en sinistres en passant par la polyvalence inspection commerciale et inspection sinistres

Dans une autre entreprise, dans les années soixante est créé le premier corps d'inspecteurs sinistres. Leur fonction principale est la gestion locale des sinistres corporels et de faire des enquêtes. Les dossiers sont ouverts par le siège. Les inspecteurs gèrent intégralement les dossiers. Le siège en reprend la gestion en cas de procédure. Leur fonction annexe consiste à suivre les auxiliaires tels que les médecins et les avocats. Progressivement, les inspecteurs seront amenés à gérer des sinistres vols et à assister les agent généraux dans le cadre de leurs pouvoirs.

Au début des années quatre-vingt, l'inspection des sinistres et l'inspection commerciale sont réunies pour former une inspection polyvalente. L'inspecteur polyvalent règle tous les types de sinistres à l'exception des sinistres corporels auto et des sinistres incendie gérés exclusivement par le siège. L'inspecteur n'intervient dans les sinistres corporels que sur mission. L'inspecteur est à la fois un technicien et un formateur. Il règle les sinistres dans la limite de ses pouvoirs ou assiste l'agent général qui en dispose et dispense une formation technique de base.

Dans les années quatre-vingt-dix, plusieurs facteurs conduisent à la recréation d'un corps spécifique d'inspecteurs sinistres. L'élargissement des pouvoirs délégués aux agents nécessite des techniciens capables de les former et de contrôler les règlements effectués. Les inspecteurs polyvalents, davantage axés sur l'aspect commercial de leur fonction, manquaient de disponibilité.

L'inspecteur-régleur

Actuellement la fonction de l'inspecteur revêt quatre aspects principaux :

- le règlement des sinistres et l'assistance technique aux agents dotés de pouvoirs,
- la formation,
- le contrôle des règlements effectués par les agents,
- l'agrément et la gestion des auxiliaires, avocats et experts.

Sur mission du siège, l'inspecteur transige sur certaines catégories de sinistres corporels auto et effectue des enquêtes. Il se substitue aussi souvent que possible à l'expert pour certains sinistres, en dégât des eaux et en vol. En matière de transaction, ses pouvoirs sont illimités. Il ne dispose pas de chéquier mais il peut ordonner des chèques par voie informatique. Les pouvoirs d'ordonnancement varient selon l'ancienneté et la compétence. L'inspecteur effectue quatre jours de mission par semaine. Une journée est réservée au secrétariat à domicile. Il organise lui-même sa tournée hebdomadaire. En début de semaine, il transmet au responsable de l'inspection sinistres son itinéraire par messagerie interne. Chaque inspecteur fait l'objet d'un suivi d'activité au moyen d'un tableau de bord mensuel sur lequel figure le nombre de visites en agence, les transactions effectuées, les missions siège traitées, le nombre d'actions de formation et de contrôles.

3.1.2. La spécialisation sinistres réduite par la polyvalence sinistres et la diversification des intervenants

. De la spécialisation à la polyvalence par une diversification des affaires


Dans cette entreprise, à l'origine, les inspecteurs ne s'occupaient que des transactions corporelles, ils étaient entourés d'enquêteurs. Au début des années quatre-vingt, les contrats multirisques habitation ont pris beaucoup d'ampleur et des spécialistes du bâtiment sont venus renforcer l'équipe d'enquêteurs. Aujourd'hui, il y a plusieurs fonctions en inspection :

- l'enquêteur s'occupant de recouvrement, de vérification sur place, d'enquête sur les fraudes et un peu de dégâts des eaux,
- l'inspecteur-vérificateur chargé essentiellement du dégât des eaux,
- l'inspecteur-régleur s'occupant des transactions corporelles et faisant de plus en plus de dégâts des eaux.

Le siège règle presque tous les dossiers corporels et transige de plus en plus avec les victimes. Les transactions se font de plus en plus par correspondance. Un inspecteur rattaché au siège traite les dossiers corporels très importants.

"Il faut alors noter un certain désintérêt dans la fonction d'inspecteur", remarquait l'un de nos interlocuteurs.

. De la polyvalence à la spécialisation par hiérarchisation des interventions

Dans une autre entreprise, actuellement les inspecteurs-régulateurs sont multi-réseaux et multi-clientèles (particuliers et PME-PMI, sauf règlements agricoles et grands comptes). Trois types d'intervenants prennent part à l'organisation du règlement des sinistres : les agents généraux, les directions régionales et les inspecteurs-régulateurs. Leurs interventions respectives sont 

fonction du type et du montant des sinistres. Selon les responsables de cette entreprise :

"l'objectif est de gérer la masse des dossiers sinistres par l'organisation et de gérer la marge qui pèse sur les résultats par la qualité, l'expérience et la technicité".

Selon ces mêmes responsables, l'inspecteur-régleur "cumule des métiers différents".
"Il n'y a pas de limite entre technique et commercial".

L'inspecteur-régleur est :

- technicien de règlement chargé de la négociation et du suivi des dossiers
- formateur, conseil et assistance technique auprès des agents
- maillon de communication avec les intervenants extérieurs, avocats, médecins, experts et garages conventionnés
- image de la société, "le premier visage de l'assureur pour le sinistré, c'est l'inspecteur régleur", "d'où une exigence croissante sur la technicité et la qualité".

"L'intérêt du métier réside dans la multitude des interlocuteurs".

Il y a donc volonté de conserver la polyvalence pour la richesse du métier mais aussi dans l'intérêt des agents qui n'ont qu'un seul interlocuteur. Se pose néanmoins le problème d'un manque de savoir faire pour les dossiers complexes. D'où la spécialisation récente de certains inspecteurs sur des aspects plus pointus. Une première spécialisation a concerné "le grand corporel" avec des inspecteurs-régleurs volontaires qui ont suivi un stage de négociation et une formation technique adaptée. Pour l'entreprise, outre l'intérêt nouveau des inspecteurs dans ces spécialités, la spécialisation doit permettre une approche plus cohérente et plus humaine des victimes.

. La spécialisation en fonction de la diversité des prises en charge selon les coûts

Dans cette entreprise, le règlement des sinistres peut être pris en charge par différents intervenants selon le type de contrat, la nature et le coût du sinistre.

Les agents généraux sont gestionnaires de la plus grande partie des sinistres, tous les sinistres dommages auto et non auto inférieurs à un certain montant, sous le contrôle des centres régionaux de règlement. Les sinistres plus importants ou présentant des particularités de règlement sont gérés par des services centralisés ou décentralisés. Seuls l'instruction et le suivi des sinistres importants ou corporels sont dévolus aux inspecteurs-régleurs qui ne sont jamais gestionnaires au sens administratif du terme mais qui suivent le sinistre jusqu'à sa clôture et déterminent le montant des indemnités revenant tant aux assurés qu'aux tiers.

L'inspecteur voit tous les dossiers corporels auto et responsabilité civile (RC) après ouverture par l'agent.

- Il vérifie les garanties, les responsabilités, l'évaluation.
- Il décide des mesures à prendre vis-à-vis des tiers. Il peut s'auto-missionner pour enquêter et gère lui-même les dossiers corporels les plus graves en prenant contact avec la victime ou son mandataire et en s'informant de l'état de santé afin d'éviter le dérapage contentieux du dossier. Il suit l'évolution de la victime, la fait examiner par le médecin expert, analyse le rapport, verse les provisions si besoin, maintient de bonnes relations avec elle jusqu'à la phase finale qu'est la transaction.
- Il participe à la formation des agents et est responsable du maintien du réseau d'experts et des relations avec les avocats et les médecins.

L'inspecteur-régleur

Le rédacteur assure les tâches d'exécution de gestion courante. Il gère aussi les dossiers corporels simples, avec l'aide ponctuelle de l'inspecteur.

. La spécialisation organisée avec des profils différents

Dans une autre entreprise, le nombre des dossiers et l'implication des inspecteurs est fonction des pouvoirs de règlement, en termes de montant, donnés aux agents généraux. Au delà de ces pouvoirs de règlement, les sinistres sont pris en charge par l'inspecteur-régleur.

L'inspecteur intervient :

- dans tous les dossiers corporels. C'est lui qui gère le dossier, le plus souvent en duo avec l'agent, qui reste en contact avec la victime. Il est chargé de la transaction et du règlements.
- dans les dossiers matériels lard, quand ceux-ci dépassent les pouvoirs de l'agent. Dans ce cas, il assure la gestion du dossier jusqu'au règlement.

Au delà de ces missions, par sa présence fréquente chez les agents, il joue un rôle complémentaire et important :

- d'information et de formation sur les dossiers,
- d'animation des prestataires, c'est à dire des experts, des médecins-conseils...

Rattaché à un centre régional, l'inspecteur-régleur est généralement domicilié hors des structures de l'entreprise. Il a un bureau à son domicile équipé d'un fax et souvent d'un micro-ordinateur. Il organise lui-même ses missions.

Dans cette entreprise, la fonction de l'expert est actuellement mise en question. L'idée est de disposer sur le terrain d'inspecteurs capables de traiter un sinistre immédiatement sans passer par un partenaire, qui est l'expert, chaque fois que cela est possible. L'inspecteur est "un élément de la qualité de la prestation de règlement d'un sinistre", mais selon notre interlocuteur, il semble que "l'inspecteur puisse avoir plusieurs fonctions et aussi, peut-être, profils suivant le type de sinistres (matériel, corporel, RC...)". Les dossiers importants, supérieurs à un certain montant, font déjà l'objet d'un traitement particulier en étant suivis par des inspecteurs spécialisés.

3.1.3. Une continuité sans détour dans la spécialisation en sinistre corporel

Dans une autre entreprise, depuis la création de la fonction, l'inspecteur-régleur a toujours été un responsable de gestion missionné pour obtenir le règlement amiable d'accidents corporels. Il n'y a pas d'inspecteurs autres que corporels. Tous les dégâts des eaux ou vols sont traités par un réseau d'experts. Ces sinistres sont réglés sur factures ou sur devis par les rédacteurs.

L'inspecteur s'auto-saisit car il est le passage obligé de toutes les déclarations de sinistres corporels RC. Il prend tous les sinistres, exceptés ceux placés sous convention. En vertu de ces conventions, c'est à l'assureur recours qu'il appartient de faire examiner la victime.

- Il analyse les éléments techniques et juridiques du dossier.
- Il évalue le dommage et décide du montant à proposer.



- Il recherche une transaction avec l'intéressé.
- Il propose une indemnisation.
- Il négocie.
- Il procède au règlement. Il a un chéquier à sa disposition avec délégation de signature sans limitation de somme.
- Il conseille, ponctuellement, les délégations en matière juridique.
- Il observe les évolutions susceptibles d'affecter la gestion des sinistres corporels.

L'inspecteur-régleur gère uniquement l'indemnisation de la victime. Tout ce qui a trait au suivi judiciaire est du ressort du rédacteur. Il en va de même pour le protocole Sécurité sociale. Il gère en cogestion avec le rédacteur. Si un dossier prend une tournure contentieuse, l'inspecteur classe ce dossier en suite judiciaire et le renvoie au rédacteur.

L'inspecteur dispose, généralement, de bureaux dans les locaux des délégations, l'un pour lui-même et l'autre pour sa secrétaire. Celle-ci organise les tournées de l'inspecteur, tient les tableaux de bord et la comptabilité, assure tout le fonctionnement administratif et renseigne les rédacteurs sur les dossiers.

3.1.4. La mise en place d'inspecteurs de substitution et la disparition de l'inspecteur

. La substitution : inspecteurs-régleurs et régleurs

Dans cette entreprise, la fonction d'inspecteur a été créée au milieu des années soixante. Cette fonction était liée aux sinistres auto avec la volonté de régler les sinistres à l'amiable. A l'origine, les inspecteurs sinistres étaient très peu nombreux. Ils ont connu une nette augmentation de leur effectif au début des années quatre-vingt puis une diminution liée à l'évolution des structures de prise en charge des sinistres.

Une première évolution date du début des années quatre-vingt où les bureaux de salariés, qui réglaient les sinistres matériels et les petits sinistres corporels, ont été multipliés. Des inspecteurs ont quitté l'inspection pour constituer l'encadrement régional sinistres. Au début des années quatre-vingt-dix, l'entreprise a accentué la concertation du règlement des sinistres corporels et de véritables centres de gestion ont été créés. Le métier des inspecteurs a fortement évolué à ce moment là puisqu'ils n'ont plus eu d'accord technique à donner. Le rôle de conseiller technique a disparu. L'inspecteur est devenu un itinérant qui travaille sur mission, va régler des victimes, transige avec les avocats. Ce changement a parfois été mal vécu par les inspecteurs qui n'avaient pas opté pour une fonction d'encadrement régional. Les inspecteurs reçoivent des missions. C'est le rédacteur sinistre et le chef de centre qui gèrent les dossiers pour lesquels ils sont mandatés : les inspecteurs n'ont pas la gestion administrative du dossier. Ils interviennent de plus en plus au niveau des recours. Ils ont quelques activités en lard sur les gros sinistres pour lesquels ils assistent parfois aux expertises.

Depuis quelques années, existent des régleurs lard : ce sont des rédacteurs itinérants qui sont passés de régleurs à techniciens de l'iard. Les expertises faites par les experts libéraux ayant un coût très lourd, de nombreux dégâts des eaux sont réglés, aujourd'hui, sans expertise. Les inspecteurs-régleurs corporels et les régleurs lard ont un chéquier pour effectuer les règlements.

Les régleurs font six visites par jour ce qui est considéré comme "une bonne productivité" par les responsables de l'entreprise qui estiment que "la rentabilité des transactions des inspecteurs engendre des interrogations" et pensent "qu'il n'y a pas de soucis à se faire pour l'avenir des régleurs lard, contrairement aux inspecteurs pour lesquels l'évo-

lution du métier risque encore d'être forte à cause d'un projet de convention sur les sinistres corporels".

. L'absence d'inspecteur : les plates-formes téléphoniques

Des filiales assurance dommages de certaines banques ont adopté un dispositif de plates-formes téléphoniques pour gérer l'après vente des contrats, c'est-à-dire les sinistres, le guichet de la banque conservant son rôle de démarchage du client bancaire.

Les unités de gestion des sinistres sont de petites structures décentralisées basées sur l'informatique. Ces unités ne possèdent aucun service courrier, ni dactylos, ni inspecteurs. Les gestionnaires sinistres font l'ensemble de ces tâches. Tout se fait par téléphone. Le gestionnaire est en relation avec les clients, les experts et les garages. L'expert missionné procède à la description du sinistre, le logiciel informatique permet ensuite de le chiffrer rapidement.

La polyvalence des gestionnaires est totale. Un accident automobile se gèrera comme un dégât des eaux. Tout gestionnaire est susceptible de rendre visite à une victime ou à un client. Si un dossier le nécessite, le responsable de l'unité peut accompagner le gestionnaire afin de régler un dossier difficile. L'un des responsables notait que "certains jeunes n'ont peut-être pas le savoir nécessaire pour remplir leur fonction complètement mais que l'entreprise ne fait pas l'économie d'experts et de médecins pour pallier cela."

La création des plates-formes téléphoniques n'est pas, bien évidemment, réservée aux filiales des banques. Les entreprises d'assurance en vente directe pratiquent, elles aussi, la gestion des sinistres par téléphone en se passant des services des inspecteurs-régleurs, comme le font les entreprises plus traditionnelles qui mettent en place des unités de télégestion des sinistres. Ces innovations organisationnelles prennent place dans le mouvement de rationalisation de la diversification des intervenants pour la prise en charge de la gestion et du règlement des sinistres.

3.2. Les évolutions à venir

L'inspecteur-régleur, dans le schéma classique, est une personne qui est chargée, sur le terrain, de prendre contact avec la victime d'un sinistre et qui a le pouvoir soit de régler directement la victime, s'il a délégation de signature, soit d'ordonner le règlement. Au fil du temps, on a assisté, selon les entreprises, à des mouvements d'alternance entre la polyvalence ou la spécialisation des inspecteurs. Certaines entreprises, dotées d'inspecteurs spécialisés dans le règlement des dommages corporels, ont décidé d'élargir leurs compétences sur les dommages matériels. D'autres, dans un même souci d'efficacité et de rentabilité, ont repositionné les inspecteurs-régleurs sur les seuls sinistres corporels, ou sur les risques lourds de type industriel.

"Le balancier est un mouvement perpétuel de cette profession. Par balancier, il faut entendre le mouvement des directions des sociétés qui développent un réseau d'inspecteurs-régleurs, puis, pour rechercher une économie à court terme, le suppriment ou lui donnent une mission polyvalente, puis à nouveau le recréent pour améliorer les résultats" notait l'un

des participants au groupe de travail.

A l'avenir assistera-t-on au changement dans la continuité, c'est-à-dire à la poursuite du phénomène de "balancier", ou bien y aura-t-il une véritable rupture dans ce mouvement ?

Les dispositifs de télégestion des sinistres, avec la mise en place de plates-formes téléphoniques, vont se généraliser pour des raisons à la fois de coût et de qualité de service c'est-à-dire la rapidité et l'inter-activité dans le service. Mais ces plates-formes ne traiteront le plus souvent que des sinistres standards correspondant à des contrats simples.

Cependant, d'autres évolutions, liées aux choix technologiques et organisationnels des entreprises ainsi qu'aux dispositions juridiques et conventionnelles de la profession, sont susceptibles d'intervenir dans les relations entre les différentes parties prenantes dans la gestion des sinistres et de modifier le mode d'activité même des inspecteurs-régisseurs ainsi que les profils recherchés et les compétences requises.

Les évolutions technologiques à venir sont transversales à la profession avec le développement accentué de l'automatisation des tâches vers les plus complexes et dites "intelligentes", l'utilisation des réseaux Internet et Intranet, la numérisation et la transmission des images.

L'accroissement de l'usage des matériels informatiques et bureautiques, toutes choses égales par ailleurs, entraînera un travail plus programmé si ce n'est plus prescrit pour l'inspecteur-régisseur.

Certains des participants au groupe de travail ont évoqué ces modifications éventuelles de l'activité de l'inspecteur-régisseur.

"Les moyens de secrétariat de l'inspecteur-régisseur risquent de disparaître avec les outils informatiques".

"La frontière entre rédacteur et inspecteur deviendra sans doute moins tranchée dans la mesure où le développement de la gestion par téléphone permettra dans certains cas une inspection à distance".

"Certaines compagnies utiliseront-elles de plus en plus des rédacteurs itinérants ?"

Dans un autre ordre d'idées, une question se pose à propos du rôle de l'inspecteur avec la mise en place de conventions qui amèneraient chaque assureur à traiter ses propres assurés victimes. Le rôle de l'inspecteur ne risque-t-il pas de changer face à cette nouveauté, en sera-t-il conforté ou pas ?

"L'indemnisation se fait de plus en plus par l'assureur direct avec recours ultérieur contre l'assureur du responsable. Les techniques d'abandon de recours, de recours forfaitaire, de recours barémé avec l'aide d'outils performants (EDI notamment) génèrent des gains de productivité qui permettront de réorienter une partie des ressources vers le service du client. Le métier d'inspecteur chargé de régler les victimes adverses va donc évoluer et se tourner vers le règlement du client. La technicité restera importante mais ce sont surtout les capacités de conseil qui deviendront primordiales."

L'inspecteur-régleur

bien que non étudié par le groupe de travail, doit être, néanmoins, ne serait-ce que mentionné car il est susceptible d'entraîner des conséquences et des contraintes au point de vue des textes.

Une des tendances des évolutions déjà engagées dans la gestion et l'indemnisation des sinistres concerne la mise en place de moyens d'assistance et de la réparation en nature. Cette tendance signifie des évolutions contrastées pour la fonction d'inspecteur-régleur et ses compétences associées, évolutions sur lesquelles s'est penché le groupe de travail.

"L'inspecteur lard est un bon acteur mais le recours à la réparation en nature par un réseau de type réparateurs agréés peut constituer un bon outil complémentaire".

"L'inspecteur-régleur terrain sera-t-il remplacé par le télé-assisteur avec des réseaux de prestations et de compétences ?"

"Le télé-règlement du dommage corporel est un leurre. La relation humaine redevient une évidence avec d'autres moyens tels que les moyens d'assistance."

"La relation humaine dans le règlement des sinistres corporels devra s'imposer. Tout individu atteint dans sa chair et qui, en vertu d'un droit de réparation, est créancier indemnitaire, doit pouvoir rencontrer un interlocuteur spécialisé et compétent susceptible de l'aider à surmonter son incapacité. L'aide ne doit pas être seulement financière mais elle doit s'accompagner d'une aide en conseil et d'une réparation en nature. L'inspecteur-régleur doit donc recevoir une formation spécialisée et continue pour que, outre le métier de négociateur, il se développe un véritable métier de service."

A l'issue des réflexions du groupe de travail tout porte à penser que pour les sinistres lourds et complexes, les entreprises ont déjà et auront de plus en plus recours à des inspecteurs-régleurs hautement qualifiés. De nombreuses entreprises sont dotées d'inspecteurs-régleurs ayant une expérience dans des domaines précis, tels que le bâtiment ou les risques d'entreprise, leur permettant de dialoguer d'égal à égal avec le client sinistré ou le risk manager.

De nombreuses enquêtes ont également montré que, pour le client, la façon dont un sinistre est réglé et tout particulièrement le comportement de l'inspecteur, notamment lors d'un dommage corporel, sont des facteurs déterminants de satisfaction et donc de fidélisation. La fidélisation étant, cela est maintenant très largement reconnu, un levier majeur de rentabilité, les entreprises accorderont une importance de plus en plus grande à la qualité du suivi des dommages

L'inspecteur-régleur de demain sera donc, selon les conclusions de nos travaux, un spécialiste pointu dans son domaine d'activité, c'est-à-dire l'expertise technique, mais aussi une personne maîtrisant parfaitement la relation avec la victime.

Tableau de la population des inspecteurs-régleurs*

Définition de la sous-population

La sous-population est définie sur les critères suivant :

- le statut est limité à celui d'inspecteur ('I')
- la sous-famille de métiers est "indemnisation règlement" ('C04')

Elle comprend 396 salariés sur 108652, soit 0,36%, soit environ 450 salariés ramenés à la population totale*

* 121200 salariés Groupama exclu, FFSA "Evolution de l'emploi salarié au 31.12.96"

Caractéristiques individuelles

Répartition :

hommes : 87,3% femmes : 12,7%

Age moyen : 47 ans

Proportion de salariés ayant plus de 42 ans : 75%

Ancienneté moyenne : 21 ans

Proportion de salariés ayant une ancienneté de moins de 13 ans : 25%

Activités

Répartition

Ile-de-France : 48,9%

Province : 51,1%

Principales branches d'activité

Dommmages : 70,4%

Multi-branches assurances : 26,8%

Proportion de temps partiel : 1,3%

Modes d'emplois

Répartition par niveaux de qualification :

4 : 0,3%

5 : 26,3%

6 : 73,1%

7 : 0,3%

Formation

52,6% des salariés ont un niveau de diplôme supérieur ou égal à la licence (niveau 20)*

* sur la base des 52,9% de répondants

Remerciements

PARTICIPANTS AU GROUPE DE TRAVAIL

Pierre BOULE	M.A.I.F
Didier BRANGER	GENERALI FRANCE Assurances
Chantal COSSALTER	Travail et Mobilités
Daniel HOTTE	ABEILLE ASSURANCES
Alain MADIOT	A.G.F
Gisèle MOIGNO	ABEILLE ASSURANCES
Roger MOIROUD	Observatoire des Métiers (Rapporteur)
Jean-Paul ROCHET	M.A.P.A
Philippe SAVATTIER	M.A.T.M.U.T
Jean-Louis SIMON	G.M.F ASSURANCES
Marie-Albane SCOTTO	Observatoire des Métiers

AUDITIONS EXTERNES

Michèle BEYT	M.A.A.F ASSURANCES
Serge BROUSSEAU	A.X.A
Docteur Hélène HUGUES	A.R.E.D.O.C
Jacques PASCAL	PACIFICA

Témoignages

Note méthodologique

Ces témoignages sont le résultat d'entretiens semi-directifs au cours desquels il était proposé à chaque interlocuteur de s'exprimer très librement sur sa vision du métier d'inspecteur-régleur et de son évolution. Il lui était demandé d'explicitier ses propos de manière dynamique :

A sa connaissance, quelle était la situation actuelle ?

De quoi résultait-elle ?

Quelles en étaient les évolutions déjà engagées et/ou susceptibles de l'être dans un proche avenir ?

Pour quelles raisons ?

Quelles en seraient les conséquences ?

L'interlocuteur était systématiquement relancé par des questions sur les modes d'accès à l'emploi, les formations, les compétences et les qualités requises ainsi que les possibilités d'évolution professionnelle.

En fin d'entretien, à chaque interlocuteur il était proposé de conclure sur un thème lui tenant à coeur et que la conduite de l'entretien ne lui avait pas permis de développer.

Les entretiens ont été menés par Chantal COSSALTER, Sociologue, et Estelle DURAND, Doctorante en Sociologie, Centre de Recherches Travail et Mobilités, Université Paris X.

L'inspecteur-régleur était relativement autonome. Vous avez deux sortes d'inspecteurs-régleurs sinistres. Il y a ceux qui étaient inspecteurs-régleurs sinistres incendie et ceux qui étaient inspecteurs-régleurs sinistres automobile, tout au moins aux AGF. Tous ces inspecteurs-régleurs travaillaient chacun dans leur spécialité et étaient en contact direct avec les assurés lorsqu'un sinistre survenait et en même temps en contact avec l'agence dont dépendait l'assuré.

Ces gens-là avaient une délégation au niveau des sinistres et lorsqu'ils dépassaient un certain montant ils devaient s'adresser au siège ou tout au moins à leur direction qui avalisait ou non le sinistre au-delà d'une certaine somme. On transigeait alors au niveau du sinistre entre l'assuré, l'agent général et le régleur de sinistre.

Ceci s'est passé jusqu'au cours des années 88-89. A ce moment-là, l'inspection générale a été modifiée dans ses fonctions, dans ses structures, il a été convenu d'avoir des inspections par un système vertical. C'est-à-dire, un inspecteur pouvait s'occuper de plusieurs missions. Et le régleur a été plus ou moins noyé dans ces différentes missions. Et surtout, c'était des missions par branche. Ce qui fait qu'il était en même temps régleur, mais il pouvait être commercial à ce niveau.

Et puis je crois que au fur et à mesure que les années ont passé on s'est aperçu que cette formule ne convenait pas tellement et que, en fait, elle sclérosait l'agent général d'un côté et l'inspecteur lui-même qui ne pouvait plus répondre à toutes les missions qu'on lui avait confiées. Partant de là, je peux dire que jusqu'à aujourd'hui, on a tenté de revenir vers le régleur sinistre et exclusivement le régleur sinistre.

Quelles sont les qualités requises pour faire ce métier ?

D'abord comment on recrute ? En principe on les recrute avec une licence en droit, il faut au moins cela. Ou bien un diplôme d'équivalence, je prends l'exemple des régleurs agricoles, ce sont des gens qui ont en principe un diplôme d'ingénieur agronome. Pour ce qui concerne les régleurs sinistre auto ou incendie ce sont des gens qui ont des connaissances dans le bâtiment ou tout au moins en droit, surtout en droit. Ce sont des gens qui ont quand même sur le plan de la négociation, une certaine connaissance, qui sont des négociateurs en fait. Car il faut arriver à négocier, bien souvent vous êtes en contact la clientèle et vous êtes obligé de lui faire admettre que la compagnie ne peut pas toujours les indemniser au prix où ils veulent être indemnisés.

Par ailleurs vous êtes obligé de tenir compte des conditions générales des contrats qui sont souscrits et ces contrats ont parfois une certaine ancienneté, bien que les indices de contrats aient bougé, le sinistre a par conséquent évolué, il faut faire admettre aux gens que leur contrat ayant une certaine ancienneté, ils ont des conditions générales qui ne sont pas forcément actualisées. Sur tous ceci c'est à vous, régleur sinistre, d'intervenir et de négocier. Vous êtes le tampon entre l'entreprise, la société d'assurance, et le client et en même temps l'agence générale qui elle aussi voudrait voir indemniser son client au mieux de ses intérêts étant donné que cela lui fait aussi de la publicité.

Quelles sont les évolutions de carrière possibles ?

Cela pourrait aller vers la rédaction. A l'intérieur de la carrière vous pouvez arriver à être contrôleur général, mais ce sont des échelons qui sont établis en fonction des conventions de l'assurance. Vous avez une certaine évolution de carrière. Le parcours type cela pourrait être : inspecteur-régleur, premier échelon, deuxième échelon, et puis un troisième qui équivaldrait à avoir sous ses ordres un inspecteur premier échelon et un inspecteur deuxième échelon, le

quatrième échelon correspondant à un inspecteur général ayant un certain territoire dont dépendent les autres inspecteurs.

Comment devient-on inspecteur-régleur ?

C'est en postulant au départ. On postule pour ce poste. Il peut y avoir un recrutement à l'intérieur même de l'entreprise mais vous pouvez avoir de jeunes régleurs qui débutent directement de cette façon-là. Il n'y a pas de stages à l'intérieur de l'entreprise.

Quelles sont les évolutions possibles de ce métier ?

L'avenir est très incertain. Comment va évoluer d'abord la télégestion, l'informatique, je suis incapable de vous le dire. Maintenant vous dire comment vont évoluer les carrières des inspecteurs-régleurs en particulier c'est très, très difficile. Car cela tient à beaucoup de choses. D'abord aux coûts de l'inspecteur-régleur, à l'importance des sinistres qui sont réglés, il faut le reconnaître. Pour juger de la rentabilité d'un risque, nous sommes obligés d'avoir un rapport sur le sinistre d'un point de vue annuel. Plus nous avons de sinistres, plus la branche devient déficitaire à un moment ou un autre ou alors il faut augmenter les primes. Nous avons à tenir compte également de ce que fait la concurrence. Donc il y a un rapport sinistres à primes qui est établi et qui est à peu de choses près en rapport avec ce qui se passe sur le marché.

A certains moments, si la branche est déficitaire pour une raison ou pour une autre, nous pouvons arrêter purement et simplement la prise en compte de ces risques. Nous maintenons des prix supérieurs de façon à rééquilibrer notre rentabilité et à partir de là, si nous avons des prix supérieurs à la moyenne du marché nous perdons des parts du marché. Alors, dans ce cas, il arrive que nous ayons à nous séparer de certains inspecteurs ou tout au moins à les recycler dans une autre branche.

Est-ce qu'il y a une formation interne pour les inspecteurs-régleurs ?

Oui. On réactualise automatiquement les connaissances en fonction des lois qui sortent, de la sinistralité et en fonction des relations à entretenir avec le public, les assurés et avec les agents généraux. On réactualise leurs connaissances en fonction des nouveaux contrats qui peuvent sortir. Chaque fois qu'il y a de nouveaux contrats, de nouvelles conditions, il arrive que l'on fasse des contrats multirisques qui regroupent une responsabilité civile chef de famille, les dégâts des eaux, le vol, ceci peut procéder d'un seul contrat, on peut avoir tous ces risques en un seul et même contrat, dans ce cas vous avez automatiquement une remise à niveau de l'inspecteur qui sur le plan technique va connaître chaque risque. L'inspecteur sera plus généraliste. Alors vous avez non seulement l'inspecteur commercial qui va être en contact avec le client sur le plan commercial, c'est cet inspecteur-là qui va s'occuper de la commercialisation mais ce n'est pas lui qui va s'occuper du règlement des sinistres. On demande à l'inspecteur-régleur sinistre d'être compétent jusqu'au point limite auquel il doit arriver en cas de sinistre, indépendamment de la cellule de traitement contentieux.

Est-ce qu'il ne perd pas de son rôle d'expert dans les contrats multirisques ?

Je ne pense pas. En tout cas il est toujours secondé en cas de problèmes par une cellule interne à l'entreprise, une cellule de traitements soit à la direction, soit dans les différentes délégations.

Quelles sont les conditions de rémunération et de temps de travail ?

C'est très important. Les rémunérations sont composées d'une part du salaire et d'autre part des frais professionnels. Alors de ce côté-là je sais que les rémunérations ont bougé ces temps derniers. Je sais qu'il y a eu des négociations ici, aux AGF. Mais je pense que c'est un peu général. Je sais qu'au niveau des frais, il y a eu un remodelage parce qu'il ne correspondaient plus du tout à la réalité. Ils ont été revus et corrigés.

L'inspecteur-régleur est-il quelqu'un de très mobile ?

Il est mobile et il le faut. Tout dépend évidemment de la surface, de l'importance du territoire, mais c'est un homme qui est mobile.

Le territoire est variable selon les entreprises. Vous avez des sociétés qui ont une densité d'inspecteurs assez importante. Vous en avez d'autres qui ont beaucoup moins d'inspecteurs parce-que leurs moyens, leur position par rapport au marché, est moins importante. C'est chaque direction qui va décider du nombre d'inspecteurs qu'elle va envoyer sur le territoire national.

Le temps de travail :

Disons qu'on ne connaît pas les 35 heures, peut-être les 42 heures mais pas les 35 heures. Parce qu'on aimerait bien qu'il y ait le moins d'inspecteurs possible sur le territoire, le territoire est toujours plus important que ce qu'on pourrait faire dans une journée. L'inspecteur-régleur arrive le matin à 8 heures dans une agence et il va examiner les dossiers que cette agence va lui confier. Il a quelques fois 2, 3, 5, 10 dossiers et il faudra qu'il les traite presque tous dans la journée. Ça peut demander une matinée mais très souvent ça demande toute une journée et quelques fois ça déborde parce-que si vous devez aller sur le lieu du sinistre, comme ça arrive souvent, il faut négocier entre l'assuré, l'agent général et l'expert désigné par la compagnie. L'expert prend fait et cause pour la compagnie et essaie de réduire au maximum les indemnités. Donc il faut à l'inspecteur-régleur un certain talent de négociateur pour arriver à concilier et le point de vue de l'expert sur lequel il s'appuie et le point de vue de l'assuré qui lui demande à être indemnisé au mieux de ses intérêts. Cela demande quelques fois des heures et des heures de palabre.

Je pense qu'au niveau de la carrière de l'individu, il est jugé sur les résultats des règlements des sinistres. Moins il en paye, mieux ça vaut. Cela devient un repère dans l'évolution. S'il arrive à mener à bon compte certains dossiers, vis-à-vis de ses supérieurs il est alors bien placé.

C'est un métier qui n'a pas évolué beaucoup. Parce qu'il s'appuie sur le droit, sur des choses qui sont connues, qui sont rigides. Un sinistre qui est payé aujourd'hui, vous aurez le même système qu'il y a 12 ou 15 ans en arrière. Si vous avez des victimes à indemniser vous les indemnisez de la même façon. C'est le contenu même du métier qui empêche l'évolution. Mise à part l'informatique qui va permettre de régler les problèmes beaucoup plus rapidement, mise à part, à l'intérieur de l'informatique, certains programmes qui vont vous permettre de régler des sinistres à une certaine hauteur et selon certains critères, en donnant des bases de règlement.



Comme dans toutes les sociétés, les inspecteurs-régleurs de notre compagnie ont vu leur tâche évoluer au cours des 15 dernières années. Nous sommes passés d'un système de polyvalence à un système plus étroit de spécialisation autour de la branche automobile.

Bien sûr, cette évolution était liée à la structure de notre société, dont la part du risque automobile dans le portefeuille est importante. Le poids des sinistres automobiles a justifié cette spécialisation.

A l'heure actuelle donc, les inspecteurs exercent environ 80% de leur activité dans le cadre de la branche auto, selon la répartition suivante :

- 60% pour l'instruction et le règlement des sinistres corporels, ou sinistres matériels importants,
- 10% pour le suivi de l'activité des mandataires, c'est-à-dire le recrutement et l'animation,
- 30% pour la formation, l'assistance et le suivi des apporteurs.

En matière de règlement des sinistres automobiles corporels, les tâches des inspecteurs ont en soi beaucoup évolué.

En effet, les inspecteurs géraient l'intégralité de ces sinistres, quel que soit le degré de gravité des dossiers, à savoir : vérification des garanties, matérialité, détermination de la responsabilité, mission aux médecins experts, évaluation, transaction. L'ensemble de ces tâches impose un travail administratif important qui ne correspond pas particulièrement à la spécificité de la fonction de l'inspection, c'est-à-dire la mobilité et le contact. Malgré le développement des automatismes lié à celui des systèmes informatiques, le coût de gestion est tout de même important, d'autant que, et heureusement, la grande majorité des victimes d'accidents de la circulation ne conservent pas de séquelles graves.

Nous avons donc procédé à une modification des fonctions de l'inspecteur-régleur compte tenu de cet état de fait et transféré une part importante de leurs tâches à un service spécialisé du Siège. Ce service assure désormais l'instruction, la gestion et le règlement des sinistres corporels dont le niveau de gravité n'excède pas un certain plafond. Les inspecteurs travaillent donc essentiellement sur mission et cette organisation est conforme à l'exigence de mobilité évoquée tout à l'heure.

N'assumant plus ou peu de tâches administratives, les inspecteurs interviennent sur des dossiers plus lourds qui nécessitent des investigations approfondies, tant au niveau des garanties, des responsabilités qu'à celui de l'évaluation des dommages, et des besoins des victimes.

Il va de soi que pour les sinistres graves, l'intervention d'un inspecteur, qui a des contacts directs avec une victime et ses proches, ou alors avec son mandataire, est un facteur essentiel de nature à rassurer les victimes, à créer un climat propice au règlement amiable des dossiers. C'est là le travail de l'inspecteur.

Les inspecteurs sont des interlocuteurs privilégiés, des observateurs et donc des vecteurs d'informations. Ils occupent en effet une place de choix entre les préoccupations des apporteurs, celles de notre clientèle et de la compagnie.

Ils exercent leur activité à l'intérieur d'un secteur déterminé en toute autonomie.

Comment recrute-t-on un inspecteur ?

Cela dépend des sociétés. Tout d'abord, recrutement interne ou externe ? Bien sûr, les assureurs favorisent la promotion interne, mais quelle que soit la filière, nous cherchons des personnes ayant une expérience professionnelle en matière de règlement, acquise dans des services d'indemnisation spécialisés. Nous retenons toujours maintenant des personnes ayant une licence ou une maîtrise en droit, mais nous veillons à ne pas choisir des personnes surdiplômées.

Nous recherchons ceux qui ont le goût du contact et de l'initiative, le sens de la conviction, beaucoup de rigueur intellectuelle, qui aiment à se remettre en cause, qui ne recherchent pas la routine dans leur travail mais qui au contraire recherchent la mobilité, physique et intellectuelle.

Le travail est tout de même un petit peu contraignant : il ne faut pas craindre de quitter sa famille 3 jours par semaine. Il ne faut donc pas être un homme ou une femme à habitude mais au contraire, avoir la passion de son métier, avoir "la pêche" si je peux me permettre cette expression.

Bref, le métier d'inspecteur demande des prédispositions particulières : il faut être courageux et savoir convaincre, être diplomate, autonome et avoir le sens des responsabilités.

La conviction, j'insiste sur ce point, est la qualité essentielle d'un inspecteur : d'abord, il doit être convaincu de ce qu'il fait, mais il doit surtout convaincre les autres de la justesse de ses positions.

Il doit savoir aussi, garder la tête froide tout en s'adaptant à tous les types d'interlocuteurs et tout en conservant ses certitudes, c'est-à-dire, en prenant en considération les préoccupations de la compagnie.

Il doit aussi savoir faire face à l'agressivité et faire preuve de fermeté. C'est un peu difficile parfois.

Le métier d'inspecteur n'est donc pas un métier facile et en plus il requiert un effort constant d'adaptation.

Est-ce que l'on reste longtemps inspecteur-régleur ?

Tout dépend des opportunités qui se présentent pour faire évoluer sa carrière.

Certains passent de la fonction d'inspecteur-régleur à celle d'inspecteur commercial, mais ces postes ne requièrent pas les mêmes qualités. La démarche commerciale est tout à fait spécifique par rapport à l'approche de l'indemnisation.

Je vous disais tout à l'heure que les inspecteurs sont des hommes passionnés ce qui signifie que beaucoup ne souhaitent pas changer de fonction et veulent conserver leur indépendance dans l'organisation de leur travail.

Il est vrai que lorsque l'on a passé de nombreuses années à prendre seul ou presque de lourdes responsabilités parfois, eh bien on peut éprouver quelques difficultés à se réinsérer dans un siège administratif.

Pour ceux qui ont choisi de quitter l'inspection sinistres, quelles voies leur sont ouvertes ?

En général, ils restent dans le métier de l'assurance et rejoignent les sièges de sociétés pour des postes de responsabilité et d'encadrement.

Vous allez me dire qu'il y a quelque paradoxe à choisir, pour encadrer, des personnes qui ont exercé une partie de leur activité en solitaire. En fait, le paradoxe n'est qu'apparent, car les qualités que j'évoquais tout à l'heure pour l'exercice de la fonction d'inspecteur sont également celles qui sont requises pour des responsabilités au sein de telle ou telle société. Mais le passage n'est pas toujours évident, car il y a souvent un décalage entre les préoccupations du monde administratif et celles des interlocuteurs des inspecteurs-régleurs, sans connotation péjorative bien entendu dans ce propos.

Il est donc nécessaire, pour réussir cette mutation, d'acquérir cette aptitude à l'encadrement du personnel.

Dans tout cela, quel est l'avenir des inspecteurs-régleurs ?

Tout dépend en fait du progrès technique et de l'évolution de l'automatisation des tâches et des dispositions juridiques et conventionnelles mises en place par la profession.

Est-ce que l'on réglerait dans dix ans un sinistre corporel comme on le règle maintenant ?

Certainement pas, puisque l'on s'oriente peu à peu vers une barémisation et des procédures automatisées.

Est-ce que l'on réglerait dans dix ans un sinistre dégât des eaux comme on le règle aujourd'hui avec, dans certains cas, visite des lieux sinistrés ?

Certainement pas non plus, en raison du développement de la numérisation des images, de la micro-informatique grand public.

Que fera donc un inspecteur-régleur ?

Il pourra faire de l'assistance aux apporteurs, mais y aura-t-il des apporteurs dans dix ans ? Je pense que oui, et cela est indispensable. Mais n'oublions pas le développement des réseaux internet, intranet et autres, qui ne manqueront pas de se créer, le courrier électronique, la gestion totalement informatisée. Et puis, il y a aussi le développement des plateaux téléphoniques où des techniciens bien formés savent prendre toutes les mesures immédiates et répondre aux besoins des assurés ou des tiers.

Les compagnies mettront-elles en place des réseaux de contrôle sur les souscriptions, dématérialisées plus exactement ?

Je ne sais pas. Dans le monde qui s'annonce, il y a bien sûr la victime, les assurés et une place particulière pour les inspecteurs-régleurs, nécessaires liens entre les assurés-victimes et les compagnies, sous réserve tout de même d'une logique financière.

Dans tous les cas, ce métier sera différent de ce qu'il est aujourd'hui.

Entretien pour l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance

Madame Jasmine KOPYC

Inspecteur-régleur, Responsable CGT
UAP

Cela fait un an que je suis à l'inspection règlement. J'ai une spécificité puisque je suis un régleur dommage. Pour moi, le but était de venir à l'inspection pour évoluer dans ma fonction antérieure mais aussi pour évoluer dans la fonction d'inspecteur et pour pouvoir démarrer sur du corporel. Manque de chance, la fusion a fait que tout a été arrêté. Le but à l'UAP c'est d'avoir des inspecteurs-régisseurs polyvalents dans la mesure du possible puisqu'on ne peut pas être excellent en tout. Venant d'une formation dommage, de toutes façons j'excellerai obligatoirement en dommage et pas en corporel.

La fonction première d'un inspecteur-régleur à l'UAP, telle qu'elle est aujourd'hui, c'est d'intervenir auprès des assurés quand il y a un problème par rapport aux garanties souscrites et non par rapport aux dommages purs. C'est une fonction qui existe bien encore en risques entreprise. Pour les risques des particuliers la fonction évolue vers une intervention sur tous les dommages pour lesquels on aurait dû missionner un expert et qui sont de peu d'importance. Donc on remplace un peu l'expert. Alors les experts ne sont pas très contents puisque ce sont des prestataires extérieurs : ils voient leur quantité de travail diminuer et leur chiffre d'affaires aussi. Nous, c'était par souci d'économie et puis à un moment donné, je pense que c'était aussi un souci d'efficacité et par là même, un peu pour copier les mutuelles qui ont des réseaux d'experts compagnies plus développés que nous.

Aujourd'hui je crois que les mutuelles ont un impact plus fort par rapport à la population des particuliers que les grosses compagnies traditionnelles. A l'UAP je ne sais pas si on est des précurseurs au niveau de l'inspection. Les inspecteurs-régisseurs sont dotés d'un chéquier : on peut régler le client sur place. C'est tout de même une évolution du métier par rapport à ce que j'ai connu, moi, à ce que je voyais de ma place de rédacteur les années passées où l'inspecteur n'agissait vraiment que sur les garanties. Il avait ce rôle un petit peu, je dirais, plus théâtral qu'on voyait de nos places de rédacteurs et qui change aujourd'hui. C'est tout de même très sympa de pouvoir régler les gens. Et quelque part c'est tout de même très grisant, on a le pouvoir de l'argent. Et c'est un élément qui est indéniable dans la discussion. Vous sortez le chéquier, la personne regarde le chéquier et commence à se dire : je ne vais pas trop bousculer l'inspecteur.

Je pense que par rapport à mes collègues qui font de l'inspection depuis 20 ans ou 25 ans, depuis qu'ils sont dans la compagnie, il y a une évolution du métier qui leur convient certainement moins qu'à moi qui suis toute nouvelle dans l'inspection puisqu'on leur demande de remplir un petit peu les fonctions du rédacteur au niveau administratif. On leur demande de faire toutes les tâches du rédacteur qui est en section et qui, lui, travaille de sa place et qui a d'autres difficultés. Et en même temps on demande à l'inspecteur de garder ses capacités et son rôle d'inspecteur à l'extérieur : ce qui n'est pas toujours très facile. Ce n'est pas toujours facile de concilier les deux. Ou bien à certains moments on redevient rédacteur et on oublie nos fonctions d'inspecteur ou bien à d'autres on oublie complètement le rôle du rédacteur et on est en train de faire de grosses bêtises qu'il va falloir récupérer en rentrant au bureau, ce qui n'est pas toujours évident. Le métier a pas mal évolué.

Je vais vous dire ce que je voyais quand, je dirais, j'étais toute petite à l'UAP. Les inspecteurs étaient vraiment des personnages, mais c'étaient des gens qui une fois qu'ils avaient donné leur sentiment sur un dossier ce n'était jamais contesté et contestable. Personne ne se serait permis de le faire. Aujourd'hui notre fonction peut être très discutée mais je pense que c'est dans un esprit, je dirais, de concertation, c'est un mot à la mode à l'UAP en ce moment, et je pense que c'est bien. Moi je suis demandeur d'ailleurs que l'on discute de certains points de vue

ou de certaines façons de faire parce-que je pense que l'inspecteur, une fois qu'il est lâché sur le terrain, au bout d'un moment, n'a plus de repères et prend de mauvaises manies.

Alors l'évolution que je vois dans l'avenir pour ce métier, c'est d'abord aujourd'hui un moment d'inquiétude puisque l'on va regrouper les deux services d'inspection AXA et UAP, comme on va regrouper tous les autres services de toutes façons, donc on ressent une crainte qu'on nous enlève un peu de liberté et de pouvoir puisqu'on a toujours peur de perdre ce que l'on a mis longtemps à gagner. Le chéquier, c'est l'aboutissement de longues discussions qu'il y a eu dans les services avec les collègues. C'était pratiquement une récompense pour certains de l'avoir donc les autres l'attendaient avec impatience. C'était une reconnaissance. Aujourd'hui tous les inspecteurs de l'UAP l'ont. Chez AXA je ne crois pas qu'ils soient si avancés dans le travail. Donc aujourd'hui l'évolution on ne la voit plus trop : on se demande jusqu'où on ne va pas régresser. C'est un peu difficile. Et puis à l'UAP la polyvalence cela a été un cheval de bataille, chez AXA ils sont nettement moins avancés donc je pense qu'on va aller sur une ère de stagnation pendant quelques années avant de pouvoir éventuellement redémarrer dans un sens ou dans un autre. Cela c'est l'avenir qui va nous le dire et puis aussi peut-être l'envie de chacun.

Cela évolue en fonction des équipes si on a vraiment envie de faire bouger les choses on y arrive. Quand on n'a pas envie on sait bien faire en sorte. Donc je ne sais pas ce que la nouvelle équipe va vouloir faire, mettre en place et puis sur quoi elle va aller. Nous, on est polyvalents dommages, je sais que les inspecteurs AXA sont déjà spécialisés en dommages et ceux qui font que du corporel ne restent qu'en corporel. Aujourd'hui je ne sais pas quelles vont être leurs difficultés pour s'adapter et puis si ils ont une réelle volonté de s'adapter, et si on leur demande vraiment de s'adapter à notre façon de travailler comme cela est dit publiquement.

A l'UAP le renforcement des équipes d'inspecteurs c'était un peu pour se passer des experts. Un peu parce que les experts pour les trois quarts ce sont des gens qui ont une formation d'ingénieur en bâtiment, là je reste sur le dommage. Certains cabinets maintenant avec tous les problèmes de pollution commencent à embaucher des ingénieurs chimistes, ils ont des gens qui ont des formations très spécialisés sur certains sujets. Nous, les inspecteurs en assurance, on n'y connaît rien, on n'est pas architecte, on n'est pas ingénieur, donc on ne peut pas les remplacer. A chacun son métier. On aura toujours besoin d'experts à moins que les compagnies se mettent à recruter dans leur personnel des gens qui aient ces formations. Mais le recrutement en ce moment ce n'est pas tellement à l'ordre du jour et ce n'est pas vraiment vers quoi s'orientent les compagnies d'assurance. Aujourd'hui elles s'orientent plus sur des gens ayant des formations assez poussées en droit ou carrément en comptabilité ou en marketing, pour l'instant ils n'ont pas encore ouvert leur créneau à des gens très spécialisés qu'ils mettraient à la place des experts. Il y a déjà à l'UAP quelques experts mais ils ont plus un rôle de conseil auprès des services que d'intervention sur le terrain.

Au niveau des plates-formes téléphoniques c'est vrai que cela peut très bien marcher si on met des gens très techniques à répondre au téléphone parce-que cela n'est pas évident de pouvoir répondre à toutes les questions qui vont arriver et de comprendre tout ce que les gens veulent. Je ne pense pas tout de même que l'on arrivera par le téléphone à se passer des inspecteurs parce-que nous avons le contact avec la clientèle et je ne crois pas que par téléphone on puisse remplacer ce contact physique : on est là pour expliquer, on prend le temps qu'il faut et on est à disposition pour réexpliquer. Je ne pense pas que sur les plates-formes téléphoniques ils aient beaucoup de temps à consacrer à chaque assuré. Enfin peut-être que je me trompe là-dessus parce-que je n'ai jamais travaillé sur une plate-forme téléphonique. Je sais que l'UAP est en train d'en mettre une en place avec la BNP et qu'AXA en a quelques unes. Je ne pense pas que les plates-formes téléphoniques nous remplaceront. Enfin, j'ai confiance.

Au niveau technologique, à l'UAP, nos inspecteurs ne sont dotés d'aucun outil informatique. On arrive chez les clients : on n'a rien. On ne peut jamais vérifier sur place des éléments que l'on n'aurait pas ou alors il faut se promener avec les contrats. Mais les contrats au niveau des

particuliers sont faits beaucoup plus simplement qu'au niveau des entreprises, donc il y a moins de détails et on ne retrouve pas toujours ce que l'on recherche. Lorsque le client nous pose une question pointue sur sa garantie, on n'a pas la possibilité de lui répondre immédiatement. Alors bien sûr on s'engage, les uns et les autres, à lui donner la réponse la plus vite possible et puis il y a toujours la dernière solution pour répondre à la demande du client : on lui demande si on peut se servir de son téléphone, nous n'avons pas de téléphone portable et on appelle un collègue à qui on peut faire toute confiance et qui va nous rechercher cela rapidement : c'est une solution, je ne sais pas comment agissent mes collègues chez les clients. On pourrait faire évoluer le métier de manière un peu plus moderne. Est-ce qu'il y aura une volonté de l'UAP et d'AXA, de faire évoluer cette fonction en rapport avec celle des inspecteurs commerciaux qui, eux, sont dotés de matériels informatiques et de téléphones portables. C'est vrai qu'eux ils rapportent de l'argent, alors que nous on en dépense.

C'est très difficile d'imaginer ce que vont donner ces plates-formes téléphoniques. On voit quand même certains cabinets de courtage qui commencent à s'équiper. Je pense que cela sera très réalisable et règlera, à terme, un problème d'effectifs. Il faut également spécialiser et catégoriser les clients et les contrats. Jusqu'à présent, à l'UAP, on n'avait pas ce genre de contrats très compartimentés qui vous permettent de classer les personnes dans un cadre et pas dans un autre, donc obligatoirement d'aller très vite et de répondre à une demande bien précise parce-que nous-mêmes on la dirige vers une catégorie. Cela sous-entend que l'assureur a fait le choix des catégories de contrats et des critères pour ranger les gens dans une catégorie ou une autre. Tant que nous n'avions pas cela à l'UAP, on faisait encore un peu de l'assurance personnelle c'est-à-dire on créait des contrats en rajoutant des choses et en retirant d'autres. C'est peut-être un peu archaïque du point de vue des gens qui gèrent des mutuelles mais on avait ce rôle d'assurer une personne et pas une autre et chaque personne avait ses particularités ses besoins, ses demandes. Bien sûr à la base on avait un contrat type auquel on rajoutait des petites choses à droite et à gauche en même temps on avait l'impression de répondre à la demande de la personne et de la laisser maître du choix de ce qu'elle voulait assurer ou pas.

Aujourd'hui, il faut aller vite, plus on va vite plus on gagne de l'argent. Pour cela il faut pré-catégoriser les gens, il faut les pré-classer, il ne faut pas que souscrire un contrat d'assurance leur crée souci. Et c'est vrai que si on fait des contrats bien spécifiques, si on les classe, on arrivera à faire rentrer les assurés dedans, d'ailleurs AXA le fait très bien, je le sais, donc à ce moment là -je parle pour les risques de particuliers hors de question de parler des entreprises quelles qu'elles soient de la plus petite à la plus grande des plates-formes téléphoniques ou des réseaux bien spécialisés pourront être mis en place. Et c'est sûr qu'à partir du moment où on n'a qu'un produit spécialisé ou plusieurs produits spécialisés mais qui ont toujours la même base avec des gens spécialisés et en bout de chaîne des gens qui ne répondent que sur ce produit spécialisé, on va avoir nettement moins besoin de gens en service après-vente comme les inspecteurs-régulateurs ou les experts. Cette façon de faire répond à un soi-disant besoin de marché.

Je ne suis pas persuadée que c'est vraiment ce que recherchent les assurés mais on leur présente quelque chose et on arrive à les manipuler. Faut pas rêver, c'est comme les vendeurs d'automobile qui vous disent qu'il faut un air-bag, on achète tous un air-bag, on est manipulé. Et après il y a ceux qui critiquent en disant que l'air-bag cela crée des problèmes. Et on est encore manipulé. Dans l'assurance c'est pareil, on manipule l'assuré. Aujourd'hui l'assuré, quand il vient s'assurer, il ne cherche pas à avoir de bonnes garanties, les trois quarts du temps ce qu'il veut c'est un bon prix et après il regarde éventuellement ce qu'il y a dans le

contrat. Quand on est assureur, on se dit qu'il fait la démarche à l'envers.

Mais aujourd'hui les compagnies vont aussi faire la même démarche. Elles vont lui mettre un prix et mettre ce qu'elles veulent dans le contrat. Un petit prix, il n'y aura rien, un moyen vous devinez, un très bon prix et là on va retrouver une clientèle à l'écoute de laquelle on sera. Alors là effectivement je pense que pour toute une partie de la clientèle il n'y aura plus besoin de gens très techniques. Il faudra par contre quand même des gens très techniques pour répondre à un maximum de demandes et de questions mais compte tenu du coût il est hors de question qu'on leur détache des gens chez eux et qui perdent du temps. Donc à un moment donné je pense qu'il y aura des inspecteurs par téléphone. Je pense qu'il faudra encore quelques années parce qu'aujourd'hui on a aussi dans les entreprises des gens qui ne sont pas formés à cette façon de vendre de l'assurance et à cette façon de traiter un contrat d'assurance. Il faut en donner pour son argent à la personne qui a payé. Aujourd'hui c'est vrai, on ne donne pas plus aux gens que ce qu'ils ont payé mais le service est le même quel que soit le montant de la prime. On ne regarde pas pour envoyer un inspecteur. C'est le sinistre qui détermine l'envoi d'un inspecteur ou des fois la particularité de la clientèle, les personnes âgées, les personnes handicapées, les personnes étrangères qui parlent très mal le français. En fin de compte on y met les formes et je pense que toutes ces personnes n'y auront peut-être plus droit si elles ne mettent pas le prix.

C'est vrai qu'à terme c'est fait pour avoir moins de personnel dans les entreprises et avoir une plus grande disponibilité du personnel puisque s'il faut être au téléphone avec des créneaux d'ouverture incroyables, il faudra travailler en équipes, il faudra être très disponible et puis on vous demandera peut-être pas de faire vraiment de la qualité. Mais cela c'est quand il sera arriver à catégoriser toute la clientèle. AXA a un très bon produit apparemment : ils ont quatre catégories, plus vous avez d'argent et plus vous monter et la dernière catégorie qui représente 6% du marché a tous les honneurs. Donc les inspecteurs sont moins nombreux et on se tournera vers cette population. Je pense que c'est le but, je ne sais pas si ce sont les besoins réels des assurés et si c'est vraiment le marché qui est comme cela. Je suis mal placée pour le dire. Je pense que chaque assuré a droit à sa part de considération. Mais je pense que je fais partie de ces rares inspecteurs qui font leur métier doublement mais cela vient de mon métier de syndicaliste.

Les inspecteurs-régisseurs constituent une population très restreinte. A l'UAP sur les dommages au bureau des particuliers on n'est que 12. Il y a à peu près 300 personnes qui règlent les sinistres et on est 12 sur le terrain : cela ne fait pas beaucoup en proportion. Il y a certainement un profil bien arrêté qui a été mis en place lors de la définition des emplois avec la nouvelle convention collective. Mais en général, les inspecteurs ont à peu près fait le même cheminement que moi, plus ou moins vite selon le niveau d'étude qu'ils avaient à l'embauche. On est tous passés par un service de règlement, on a tous appris le métier sur place dans les services de règlement. Mais on n'est pas venu dans l'esprit d'être inspecteur car on ne sait jamais quand une personne arrive dans un service règlement ce qu'elle va pouvoir faire. On voit des gens qui arrivent super diplômés en droit qui sont des excellents régisseurs et pas du tout de bons négociateurs. Et puis il y a des gens qui n'ont aucune formation et finissent inspecteur, finissent pour le moment. C'est en fonction de soi, de l'attrait que l'on a pour le métier et puis ensuite si on a vraiment envie d'aller de l'avant.

Certains inspecteurs actuellement, je parle pour l'UAP, trouvent, qu'au niveau de la classification et de la reconnaissance de l'emploi, ils ne sont pas bien reconnus. C'est le jeu de cette classification. Avant il y avait plus d'échelons à l'inspection, il y avait plusieurs échelons intermédiaires qui permettaient une plus grande possibilité de déroulement de carrière. Aujourd'hui il y a des inspecteurs classe 5 et des inspecteurs classe 6. Alors compte tenu de la différence de salaires à la base, je ne pense pas qu'il puisse y avoir dans les années à venir une évolution de tous les inspecteurs classe 5 vers la classe 6. C'est un sentiment que je partage avec d'autres

collègues. Et je ne pense pas que dans la fusion cela va aller dans le sens attendu parce-que je crois que chez AXA les inspecteurs ne sont pas reconnus comme inspecteurs : ils ont la fonction mais ils n'ont pas la qualification, c'est encore un autre problème. La fonction d'inspecteur est une fonction qui n'est pas très facile, qui demande beaucoup de disponibilité et surtout une grande maîtrise de soi notamment face aux clients. C'est peut être une fonction qui n'est pas reconnue à sa juste valeur mais je pense que cela vient de cette convention collective et des classes, où à l'UAP on n'a pas instauré des sous-classes. Alors est-ce qu'il faut instaurer des sous-classes ou pas, c'est un grand débat auquel je ne répondrai pas aujourd'hui.

Entretien pour l'Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance

Monsieur Hubert LAURENT

Inspecteur-régleur, responsable CGC

L'inspecteur-régleur, il règle des sinistres. L'aboutissement d'un contrat d'assurance c'est indemniser des gens mais au-delà de ce règlement il y a d'autres prolongements que l'on ne perçoit pas toujours. L'inspecteur-régleur a un rôle commercial car par le biais d'un règlement vous devez satisfaire un client. Et avec ce client il y aura une retombée commerciale : il sera satisfait, il en parlera autour de lui, ce sera une bonne pub. Par ailleurs nous avons des relations avec les collègues Vie et nous avons un rôle important lorsque nous réglons des accidents auto : lorsque l'on verse des indemnités à des tiers on peut orienter ces tiers vers des placements financiers, toujours dans l'intérêt des victimes notamment lorsque les victimes sont en incapacité juridique. L'inspecteur-régleur a aussi un rôle de prévention : lors de la visite des lieux d'un sinistre on peut préconiser des mesures de prévention.

Je suis ce que l'on appelle un inspecteur-régleur polyvalent, c'est-à-dire que j'interviens à la fois en dommages matériels et en dommages corporels. Alors je m'explique. Quand je dis dommage matériel, je parle des contrats dommages incendies et accidents. J'indemnise nos assurés, qui ont un dommage chez eux, en faisant appel à un expert que je nomme et qui fait l'expertise à laquelle j'assiste ou je n'assiste pas selon l'importance et la complexité du dossier. J'interviens également en matière corporelle c'est-à-dire que j'indemnise les victimes d'accidents automobile qui sont souvent des tiers mais pas toujours cela peut-être des membres de la famille de notre assuré. J'insiste sur cette polyvalence parce-que vous avez des sociétés dans lesquelles il y a des inspecteurs-régleurs purement dommages matériels ou purement dommages corporels.

Dans ma compagnie, la fonction de règlement est une fonction valorisante parce-que cela nous permet de toucher un éventail assez large d'activités précisément en traitant à la fois du matériel et du corporel qui parfois se rejoignent. Je vais vous citer un exemple. Quand j'ai dit corporel j'ai parlé principalement de la branche auto mais il y a aussi les contrats responsabilité civile qui entraînent des dommages corporels. Le plus simple ce sera, par exemple, le petit garçon qui joue avec son ballon et qui va renverser une grand-mère qui va se casser le col du fémur : cela entraîne la responsabilité des parents du fait de l'acte de l'enfant.

Un autre exemple, dans les responsabilités entreprises se développe beaucoup actuellement la faute inexcusable de l'employeur. Alors là on touche à de la responsabilité matérielle, puisque dans la RC entreprise on peut avoir par exemple une responsabilité du fait d'un produit qui est mal conçu. Mais on touche également à la RC corporelle dans le cas de la faute inexcusable de l'employeur où, maintenant, il y a une législation qui prévoit que lorsqu'un salarié est blessé et qu'une mesure de prévention était peut-être mal expliquée ou qu'une machine était insuffisamment protégée, on retient la faute inexcusable. Je touche à ces deux domaines si bien que cela me permet d'appliquer un large éventail de contrats. Dans ma compagnie, les inspecteurs règlent à la fois les dommages directs, c'est-à-dire qu'ils indemnisent les assurés, et ils interviennent également vis-à-vis des tiers puisqu'ils s'occupent du corporel en matière de responsabilité civile que ce soit de l'auto ou de l'entreprise.

Dans ma compagnie, il y a une très large polyvalence dans la fonction d'inspecteur-régleur. Hormis les dossiers vol, en risques de particuliers où là j'interviens pour des petits vols, pour les dossiers incendies j'interviens au-delà d'une somme de 100 000F. En dessous de 100 000F c'est géré par les services sédentaires qui sont, dans ma compagnie, les bureaux régionaux : nous avons 18 délégations régionales. Il faut préciser que pour ces dossiers inférieurs à 100 000F, si une difficulté juridique se présente, je peux m'auto-saisir du dossier dans le cas par exemple d'une personne en incapacité juridique, d'une tutelle, d'une enquête

pénale ou d'un agent qui a des problèmes avec ce dossier. Mais la règle générale est que j'interviens au-delà de 100 000F. Je suis saisi par l'agent général qui m'indique sur la cote sinistre ce qu'on appelle le chiffre d'ouverture qui permet de classer les dossiers par catégorie d'importance. Du point de vue du travail administratif, quand je reçois le dossier, mon premier travail est de missionner un expert et de procéder à ce que l'on appelle une reconnaissance de sinistre que je fais personnellement ou que je demande à l'expert de faire seul, là encore selon la difficulté du dossier. J'établis ensuite un rapport de reconnaissance que je transmets au service gestionnaire. Au vu de ce rapport de reconnaissance, le gestionnaire peut me demander des précisions. Ensuite arrivent les opérations d'expertise qui sont amiables ou contradictoires selon qu'intervient ou non un expert d'assuré, c'est-à-dire missionné par l'assuré. Généralement, j'assiste à ces opérations ensuite l'expert me transmet un P.V et je rédige mon rapport à la compagnie. Et puis je règle. Et dans ma compagnie, nous disposons d'un chéquier, je le précise parce-que toutes les compagnies ne l'ont pas, je paie directement l'assuré. C'est un service très important. Et au début de notre entretien je vous ai dit que nous avons un prolongement commercial. Vous savez les gens sont très agréablement surpris quand ils me disent " quand est-ce que je vais être payé ? ", "Cher Monsieur, tout de suite... " et je signe le chèque. Vraiment, cela c'est marquant et cela nous fait une pub terrible. Je le précise car même de grosses compagnies n'ont pas le chéquier et font payer par les agents généraux. Alors que, moi, j'ai le chéquier dans ma poche. Cela, c'est une arme commerciale précieuse.

Cette très large polyvalence des inspecteurs-régisseurs et cette responsabilité du chéquier je l'ai toujours connue dans ma compagnie. J'y suis depuis 74, cela fait 23 ans, j'ai toujours connu ce système. Je pense que cela s'inscrit dans une optique de règlement de qualité. Et quand je dis qualité c'est la rapidité. A partir du moment où l'assuré sait qu'il doit recevoir un montant X d'indemnité, son souhait est d'être payé rapidement. Je pense que cela s'inscrit dans un rôle de qualité du règlement auquel ma compagnie est, à mon avis, toujours attachée. Et tout ce que je dis là est vrai vis-à-vis des tiers à cette nuance près qu'avec la loi BADINTER on doit laisser un délai de 15 jours de réflexion aux victimes, mais au bout de ce délais je revois les gens et s'ils sont toujours d'accord je donne le chèque. Le chéquier permet le versement d'acomptes. En matériel, par exemple, cela permet d'entreprendre des travaux ou des achats après un sinistre. En corporel, les gens qui sont touchés dans leur chair ont souvent besoin d'argent ne serait-ce que pour faire face aux premiers frais. Dans le règlement il y a un côté psychologique. La victime se dit "j'ai affaire à quelqu'un de sérieux puisqu'il me verse de l'argent". Il y a aussi le coté humain : il y a parfois des gens qui sont dans le besoin, qui sont démunis. Et là, on est fier d'être assureur. Moi je suis fier de faire mon métier parce-que je rends service. J'assume un service. Les services commerciaux parlent de produits. En tant que régisseur ce mot de produit ne me satisfait pas. Le produit ce n'est pas le papier que constitue le contrat, la prestation pour moi c'est le jour où j'exécute le contrat. Moi, quand on me dit il y a des produits d'assurance, je réponds : nous sommes une société de service, j'exécute la prestation quand je règle le sinistre.

Des évolutions dans l'avenir ?

Des évolutions il y en aura certainement mais je ne lis pas dans le marc de café. Les évolutions, on peut déjà parler de ce qui est plus ou moins déjà mis en place actuellement.

Une première évolution, vous avez entendu parler des fameuses plates-formes de sinistres qui feront d'ailleurs l'objet de vos entretiens sur le télé-acteur, je pense. Alors cela risque de se mettre en place mais, à mon avis, cela concernera les dossiers de masse et même dans les dossiers de masse, il y aura le mouton à cinq pattes. On n'y échappera pas. Et pour régler le mouton à cinq pattes il faudra toujours qu'il y ait un inspecteur-régisseur qui aille voir parce-que quel que soit l'outil télématique qui permette de régler à distance on ne peut pas remplacer totalement l'élément humain et il y a certains dossiers qui nécessiteront un déplacement. Cela

diminuera bien sûr une certaine quantité de sinistres mais cela concernera principalement des dossiers de masse qui actuellement sont déjà plus ou moins gérés par les bureaux. Je verrais bien les plates-formes téléphoniques pour les dossiers au-dessous de 100000F, au-delà je vois mal. Bien sûr je peux me tromper. Régler des dossiers de cette importance seulement par un courrier, je ne sais pas ce que cela donnera : je pense que les gens aiment bien voir un représentant de la compagnie. C'est un élément humain qui a son importance et qui malgré la plate forme de sinistres nous laissera encore une opportunité d'intervention.

Deuxième évolution que l'on a constatée par le passé et que j'ai cru comprendre : l'on reverrait dans l'avenir des conventions inter-compagnies dans le domaine corporel. On a déjà connu par le passé la convention IDAC qui signifiait : indemnisation directe des assurés en corporel. Il existe ce type de convention en sinistres matériel, ce qui a permis de régler très rapidement les collisions. En corporel, cette convention par le passé a eu un succès limité puisqu'on l'a supprimée. Je ne connais pas les nouvelles conventions qui seraient faites mais elles seront inopposables au tiers, elles seront inter-compagnies, et je pense que là encore l'inspecteur aura un rôle à jouer parce-que ces conventions entraîneront des difficultés d'application. L'inspecteur interviendra dans deux cas : pour l'interprétation des articles des conventions dans leur application et dans le cas où les gens refuseront la convention.

Troisième évolution qui a déjà été engagée : il y a eu une compression de l'effectif des inspecteurs-régleurs. On a procédé à une diminution de leur nombre en ne remplaçant pas les partants en retraite, aujourd'hui les compagnies mettent en avant la notion de coût. Alors on regarde ce que coûte l'inspecteur et évidemment si on passe de 50 inspecteurs à 30, c'est sûr que la compagnie va faire des économies. Mais il faut également penser qualité du service. La notion de coût est peut-être fondée pour une société d'assurance pour son compte de résultats à court terme. Mais à moyen terme, le salaire d'un inspecteur c'est plutôt un investissement. L'inspecteur est acteur connu et reconnu de la maîtrise des coûts. La maîtrise des coûts c'est d'abord bien régler le sinistre et puis aussi tout le rôle commercial que l'on joue, ce prolongement commercial a une importance pour la compagnie mais malheureusement il est difficilement quantifiable dans l'immédiat; mais ce n'est pas parce qu'il est difficilement quantifiable qu'il faut l'ignorer.

Une autre évolution est liée à la diversification des formes de distribution. La distribution est faite actuellement par les réseaux d'agents généraux mais se développe aussi la distribution par la banque, par les grandes surfaces. Ces contrats sont vendus par des gens qui ne sont pas des assureurs. Ces gens là, il faut bien qu'ils soient formés et je pense que nous, inspecteurs-régleurs, nous pouvons les former. Connaissant bien les contrats d'assurance et la gestion des dossiers sinistres, nous sommes à même de donner une bonne formation à la vente parce qu'il faut connaître ce que l'on vend. Et puis, on doit participer à l'élaboration des produits de par notre expérience. Connaissant très bien les produits, l'inspecteur peut dire qu'il faut améliorer le produit à tel niveau, qu'il faut changer telle clause. On a une formation juridique, on connaît donc les termes juridiques et le sens des clauses. On est donc un apport précieux pour la rédaction des contrats.

D'une façon générale, dans ma compagnie et ailleurs, les inspecteurs sont recrutés à un niveau d'études supérieures de droit privé. Moi même j'ai une maîtrise de droit privé. J'ai des collègues qui n'ont qu'une licence, d'autres collègues qui ont un DEA ou un DESS. Donc c'est essentiellement une formation de juriste. Ceci dit on ne fait pas que du juridique, on touche aussi aux chiffres, au droit

fiscal. On est obligé de s'y mettre mais cela c'est plutôt une auto-formation sur le terrain et au contact des experts parce qu'on côtoie souvent des experts qui ont la qualité d'ingénieur, d'architecte donc on se forme au contact de ces gens là de même qu'on les forme sur le plan juridique. Il y a un échange de formation. Après mes études, je suis entré dans ma compagnie en 74 comme élève inspecteur et j'ai eu une formation polyvalente inspecteur technico-commercial et sinistres pendant deux ans qui se sont décomposés en une année à passer dans tous les services du siège permettant une bonne connaissance de la compagnie et au bout d'un an on m'a orienté vers l'emploi d'inspecteur-régleur, j'ai passé ensuite une année chez plusieurs inspecteurs-régleurs pour me former sur le terrain. On peut aussi devenir inspecteur-régleur par la promotion interne en étant issu des services sinistres. L'inspecteur c'est un homme qui est seul sur le terrain. Il lui faut donc des qualités d'organisation. Les qualités nécessaires c'est autonomie, responsabilité et organisation. Et puis il faut être travailleur. Il ne faut pas avoir peur de faire des heures : il faut donc une qualité de potentiel de travail. Mais c'est un travail qu'on aime quand on le fait bien. On rencontre une grande variété de catégories socioprofessionnelles : on va de l'OS jusqu'au chef d'entreprise. C'est un métier très enrichissant.

D'une façon générale les inspecteurs-régleurs aiment leur métier ; c'est un métier dans lequel on progresse : par exemple la fameuse loi BADINTER a modifié complètement notre approche de la responsabilité et de l'indemnisation en matière automobile ; on a aussi eu l'exemple des modifications de l'assurance construction et puis il y a certainement d'autres exemples. Donc on est encore quelque part étudiant, on continue à apprendre. On évolue dans nos connaissances. Il y a une auto-formation permanente, l'inspecteur-régleur aime son métier et beaucoup ne cherchent pas à en sortir. Ceci dit, certains veulent en sortir et en général ils le font pour s'élever et on a beaucoup d'exemples où des inspecteurs-régleurs sont devenus responsables de régions ou ont été nommés à l'étranger. Par le passé j'ai connu des inspecteurs qui sont devenus directeurs du contentieux, ou directeur de l'inspection sinistres ; malheureusement on a de moins en moins de direction de sinistre ce qui limite ces voies de promotion. De toutes façons un inspecteur si on lui demande de changer de fonction, (actuellement on est en classe 6), ce sera pour s'élever en classe 7 : ainsi mon responsable régional est un ancien inspecteur qui était classe 6 et qui est devenu classe 7.

Votre démarche tombe à propos puisque les inspecteurs-régleurs ont célébré il y a une dizaine de jours le trentième anniversaire de la structure. En effet, la création des premiers postes d'inspecteurs-régleurs à la MAIF date de 1967.

Pourquoi des inspecteurs-régleurs ?

Parce qu'il est apparu assez vite que les moyens traditionnels de gestion et de règlement d'un dossier corporel, c'est-à-dire les échanges de correspondance, étaient insuffisants pour maîtriser la conduite de ces dossiers et pour les amener à une issue satisfaisante. J'entends par la satisfaisante pour l'assureur et satisfaisante également pour la victime, c'est-à-dire lui assurant une réparation aussi rapide que possible dans des conditions qui lui permettent, sans notamment être exposée aux délais, aux aléas et aux frais de procédure, d'obtenir, sous une forme ou sous une autre, les dommages-intérêts qu'elle est en droit d'attendre. Nous étions frustrés par l'insuffisance des moyens et notamment par les pesanteurs des échanges de correspondance, et la difficulté de se faire comprendre d'une victime. L'objectif était, en cas de blessures, de créer les conditions d'un contact précoce soit avec la victime elle-même, soit avec son mandataire, de façon à connaître rapidement ce qu'était la situation du blessé avant l'accident, quelles étaient les perspectives d'évolution de son état et de quel ordre de grandeur pouvait être le coût prévisible du sinistre. En cas de décès, l'objectif était identique vis-à-vis des ayants droit et de leur éventuel conseil.

Avec les moyens traditionnels, notamment la recherche de renseignements par l'envoi de questionnaires, on s'apercevait souvent que les questionnaires, lorsqu'ils revenaient, étaient incomplets ou difficilement exploitables et n'étaient pas ressentis, par ceux qui les avaient remplis, comme la première étape d'un processus de règlement amiable voulu par l'assureur.

Alors que le contact direct, même s'il ne débouche pas forcément en définitive sur un règlement, a l'avantage de créer très tôt une relation avec la victime et permet d'obtenir de celle-ci, ou de son environnement en cas de décès, des informations sur ce que peuvent être les développements du dossier et ce qu'il est susceptible de coûter, renseignement important pour l'assureur et éventuellement pour le réassureur si c'est un gros sinistre susceptible de faire intervenir la réassurance.

Donc intérêt d'information mais aussi intérêt de manifester très tôt auprès de la victime que l'assureur de responsabilité civile de l'auteur existe, que ce n'est pas seulement une abstraction dont le but est de payer le plus tard possible et le moins possible. En fait c'est un peu l'image qu'avaient les assureurs à l'époque, il faut bien le reconnaître. Nous souhaitons nous en démarquer et donner de notre conception de l'indemnisation des victimes une autre vision, notamment en montrant très vite à la victime que nous étions prêts à l'écouter et, dans la mesure du possible, à rechercher avec elle des moyens adaptés à l'indemnisation la mieux appropriée à sa situation.

Une telle orientation faisait l'objet d'un consensus de la part de tous les acteurs concernés et la seule vraie difficulté qu'il fallut affronter était d'ordre sémantique : le terme "inspecter" était ressenti, à la MAIF, comme insolite dans la mesure où il faisait penser à l'inspecteur du cadre qui, dans une compagnie traditionnelle, visite les agents en tant que cadre intermédiaire entre ceux-ci et la Direction.

C'est ce qui explique l'utilisation, dans un premier temps, de l'appellation de "rédacteur contentieux régional", plus proche de notre pratique mais peu révélateur du contenu réel de la fonction qui ne consistait surtout pas à rédiger des correspondances...

Après que, pendant un an ou deux, des missions ponctuelles de caractère expérimental, confiées à des membres de l'encadrement du service des sinistres, eurent permis de tester l'efficacité de la démarche et sa concordance avec les objets et conceptions de la Mutuelle, le premier "rédacteur contentieux régional" fut installé à Marseille en 1967, année qui marque le point de départ de la mise en place d'un réseau qui, en 1997, compte une trentaine d'inspecteurs-régisseurs.

Pour que l'activité des inspecteurs-régisseurs produise les effets attendus en matière d'information sur les victimes, l'évolution possible de leurs dommages et les moyens à mettre en oeuvre pour en assurer l'indemnisation, il est indispensable de pouvoir s'appuyer sur une expertise médicale de qualité.

Parallèlement à la création d'un dispositif de règlement direct, il a donc été nécessaire d'entreprendre un gros effort de requalification de notre réseau de médecins car les deux démarches vont ensemble. On ne peut pas avoir des inspecteurs-régisseurs efficaces si on n'a pas en même temps un réseau de médecins compétents et bien pénétrés de la conception que l'assureur a de leur mission, à savoir que le médecin expert de l'assurance n'est pas chargé de défendre les intérêts de l'assureur au mauvais sens du mot, c'est-à-dire de minimiser le plus qu'il peut les conséquences de l'accident dans l'espoir d'en réduire la réparation. Le médecin-conseil doit donner une image aussi précise et complète que possible du préjudice dans ses différents éléments à charge pour l'assureur ensuite, avec la technicité qui est la sienne, de trouver pour chacun de ces préjudices la réparation adaptée : ce n'est pas au médecin d'anticiper sur ce que sera la réparation pécuniaire.

Il faut dire qu'à l'époque, cette conception n'était pas partagée par une majorité de médecins-conseils qui, conformément aux consignes de leur assureur mandant, considéraient que leur rôle était de réduire au minimum l'estimation médicale du préjudice de la victime, suspectée a priori de vouloir exploiter à son profit les conséquences de l'accident.

L'illustration de ces comportements - qui ont, en définitive, porté un grand préjudice à l'image des assureurs et encouragé, par réaction, une surenchère de la part de certaines victimes assistées d'intermédiaires plus ou moins désintéressés - était fournie par un phénomène significatif : l'existence dans certaines sociétés d'assurance de médecins-conseils "Responsabilité Civile" chargés de peser sur l'indemnisation et de médecins-conseils "Recours" dont le rôle était, au contraire, de valoriser le dommage dont la réparation serait demandée à l'assureur du responsable...

Quoi qu'il en soit aujourd'hui, la MAIF a tenu à s'assurer, dès cette époque, du concours du Docteur ROUSSEAU qui était un grand professionnel de l'expertise et l'auteur d'un barème de réparation des accidents qui fait encore autorité et qui nous a permis de rénover et de réhabiliter notre réseau de médecins conseils et à permis aux inspecteurs-régisseurs de s'appuyer sur des conclusions médicales fiables et pas simplement destinées à "limiter les dégâts".

Je crois qu'il faut insister sur la complémentarité entre les trois structures que sont les services de règlement du Siège, le réseau d'inspecteurs-régisseurs et le réseau de médecins-conseils. L'inspecteur-régisseur, ce ne peut être le moyen de remédier aux insuffisances d'un service des sinistres sous équipé qualitativement ou débordé de travail ou aux faiblesses d'un ensemble de médecins insuffisamment diligents ou avertis. Il est indispensable que le service des sinistres fonctionne bien pour que les inspecteurs-régisseurs ne soient pas saisis en catastrophe pour essayer de sauver une situation compromise.

Plus vite intervient l'inspecteur-régisseur, plus vite est saisi le médecin-conseil, plus la synergie entre les trois structures permet de faire un travail efficace. Pour cette raison, nous avons modifié le circuit d'acheminement des déclarations d'accident corporel traditionnellement.

La déclaration parvenait au service de règlement des sinistres et c'est le rédacteur chargé d'instruire le dossier qui jugeait de l'opportunité d'envoyer celui-ci à l'inspecteur-régleur avec ses instructions.

Pour éliminer une perte de temps préjudiciable, voire même le risque d'un oubli, les déclarations d'accidents ayant donné lieu à dommages corporels sur la personne d'un tiers transigent désormais par les inspecteurs-régleurs, à charge pour eux d'intervenir immédiatement s'ils le jugent opportun, avant d'acheminer vers les services le dossier accompagné de l'information sur les initiatives éventuellement prises.

L'intérêt de se manifester rapidement auprès de la victime, de sa famille ou de leurs mandataires est de leur montrer que la MAIF entend être présente dans le processus d'indemnisation à venir et qu'elle est prête à traduire cette volonté dans des engagements concrets. L'expérience montre que la relation de confiance générée par une prise de contact précoce est rarement remise en cause par la suite.

Dans l'avenir ? Quelle évolution ?

Il y a une évolution qui est intervenue mais qui n'en est pas à son terme. Jusqu'à une date encore récente, et c'est encore souvent le cas, la réparation de dommages corporels n'était envisagée que sous le seul angle de la réparation pécuniaire en capital. Il nous est apparu très tôt, à partir d'exemples renouvelés, que les indemnités qui étaient versées, pour importantes qu'elles fussent, ne permettaient pas forcément une réparation adéquate. Je m'explique. Quand la victime est majeure, qu'elle n'est atteinte d'aucune incapacité juridique, elle est maîtresse des sommes qui lui sont allouées. Ces sommes sont parfois importantes, il n'y a aucune garantie que leur utilisation se fasse d'une manière utile et efficace.

En droit strict, et non sans un certain cynisme, on peut dire : "l'indemnité a été versée, la manière dont elle va être consommée, ce n'est pas mon problème et je m'en lave les mains. Peu m'importe qu'elle disparaisse dans des paris aux courses ou dans des investissements spéculatifs proposés par des aigrefins".

Sans être totalement idéalistes, il nous a semblé que le rôle de l'assureur c'était aussi quelquefois de protéger la victime contre elle-même ; nous avons pensé à faire l'expérience de modalités de réparation plus originales : d'abord sous forme de rente, parce-que dans un certain nombre de cas, la rente revalorisable avec les garanties dont elle est assortie peut être mieux adaptée que le versement d'un capital exposé aux conseils d'un environnement plus ou moins compétent ou plus ou moins honnête.

La MAIF est sans doute la société d'assurance qui a pratiqué le plus tôt et sur la plus grande échelle la réparation sous forme de rente non pas pour gagner de l'argent puisqu'il faut tout de même immobiliser le capital constitutif de la rente. Bien sûr, vous me direz que l'avantage de la rente est qu'en cas de décès de la victime, le capital n'est pas consommé mais le pari ce n'était pas celui-là. Le pari c'était d'assurer une durabilité de la réparation. C'est une piste que nous avons explorée assez tôt et aujourd'hui, c'est vraiment une modalité entrée dans les moeurs. Mais nous avons voulu aller plus loin. Dans un certain nombre de cas de préjudices gravissimes, nous avons voulu objectiver le plus possible la réparation en nous référant non pas seulement à des normes jurisprudentielles mais à des considérations très pratiques.



Par exemple, face à une situation de paraplégie, l'inspecteur-régleur peut apporter des conseils, éclairés, au besoin, par l'avis de techniciens compétents, permettant à la victime d'affecter une partie de son indemnisation au reconditionnement de son habitation.

Cette approche a rencontré un écho favorable de beaucoup de nos interlocuteurs et, aujourd'hui, elle n'est plus suspectée de cacher une volonté de la part de l'assureur de réduire ses engagements.

Je suis convaincu que, dans ce domaine, d'autres progrès restent possibles dans le règlement direct comme dans le règlement traditionnel, dans la perspective de faire une place plus grande à la recherche d'une adéquation plus fine et plus complète de la réparation au cas particulier de chacune des victimes d'un dommage important.

Tout ce qui pourra être fait pour améliorer le sentiment que la victime elle-même peut avoir du caractère réparateur de l'intervention de l'assureur, il faut y penser. Il y a l'argent bien sûr c'est le dénominateur commun et, j'allais dire, c'est le plus facile, mais je pense que l'assureur n'a pas joué totalement son rôle s'il s'est borné à cela.

Vis-à-vis de la Société, et globalement, le rôle de l'assureur de responsabilité civile n'a plus besoin, en 1997, d'être réhabilité mais dans les avancées qui demeurent nécessaires dans l'amélioration qualitative de la réparation, une place essentielle me paraît revenir à la relation de confiance que seule permet pleinement l'intervention de l'inspecteur-régleur.

Comment accéder au métier d'inspecteur-régleur ?

La condition principale est d'abord un bon professionnalisme en matière de traitement des dossiers d'accidents corporels ; le vivier des inspecteurs-régleurs est constitué essentiellement parce qu'on appelle encore les rédacteurs, les régisseurs de sinistres.

A la MAIF, il doit y avoir aujourd'hui quelques centaines de rédacteurs et c'est parmi eux que l'on va chercher les inspecteurs-régleurs. Sur quels critères ? D'abord des gens qui, ayant analysé le contenu et les limites de leur travail actuel, travail sédentaire sur dossiers, ont envie de faire autre chose. Mais l'envie ne suffit pas, encore faut-il avoir les qualités : il faut d'abord être mobile, parce-que les inspecteurs-régleurs passent beaucoup de temps sur la route d'une victime à l'autre, d'un avocat à l'autre ou d'un médecin à l'autre.

Il faut avoir une qualité relationnelle affirmée : aimer le contact, même dans un contexte difficile, savoir être souple et ouvert, prêt à tout entendre. Ce qui n'exclut pas une capacité de fermeté car si le règlement amiable est un objectif prioritaire, il n'est pas un impératif absolu à satisfaire à n'importe quel prix.

Il est clair pour tout le monde aujourd'hui que le règlement amiable même onéreux vaut mieux qu'un règlement judiciaire, mais il arrive aussi qu'on se trouve en face de réclamations totalement exorbitantes voire farfelues que l'on ne peut pas accepter, sur lesquelles il faut discuter et trancher, en prenant le risque d'un échec.

Parmi les résultats que l'on attend d'un inspecteur-régleur figure la démonstration de son aptitude à établir des rapports de confiance non seulement avec une victime ou ses ayants droit, mais aussi avec les mandataires professionnels, essentiellement les avocats.

Cette démonstration c'est dans le maintien de relations efficaces dans le temps, c'est-à-dire non seulement pour une seule affaire mais pour des dossiers successifs qu'elle va s'effectuer.

Les inspecteurs-régleurs ne sont astreints à aucune contrainte de rendement et ne sont tenus de justifier ni du nombre ni du montant des indemnités auxquelles ils ont procédé. Leur activité donne lieu à une appréciation globale dans laquelle une part est réservée à la manière dont chacun traduit dans son travail, et notamment dans ses relations avec les tiers et leurs mandataires, la conception de l'assurance MAIF dont il leur appartient de démontrer qu'elle n'est pas une affirmation gratuite.

Une part importante leur revient dans l'image que peut avoir la MAIF chez les professionnels, les autorités de tutelle, les associations de consommateurs et l'opinion en général et dans le jugement qui est porté sur son attitude en tant qu'assureur de responsabilité civile. Voilà pour les qualités.

Qu'en est-il de leur carrière ?

En matière de carrière, il y a un vrai problème parce que le principal handicap dont souffrent les inspecteurs-régleurs par rapport à leurs collègues sédentaires, c'est qu'ils ne sont pas physiquement présents dans les services et que lorsque se créent des postes nouveaux dans la hiérarchie, les rédacteurs en place sont objectivement privilégiés par rapport à ceux qui sont répartis "dans la nature". Il est plus facile d'observer les rédacteurs, leur travail se prête mieux à l'examen critique parce qu'il y a des dossiers. Donc, incontestablement, sur le plan de la carrière, les inspecteurs-régleurs ont un désavantage par rapport à leurs anciens collègues des services.

Ce handicap a été intégré dans la définition de leur statut : ils ont un statut de cadre, bien sûr, et qui tient compte de cette difficulté de faire valoir leurs qualités lors des nombreuses occasions de promotion qu'il peut y avoir dans une société en développement. Cela dit, il ne leur est pas interdit de postuler à des fonctions différentes et il existe un certain nombre d'exemples d'inspecteurs-régleurs qui se sont reconvertis dans des fonctions d'encadrement dans des structures sédentaires : la MAIF a créé des centres régionaux de règlement de dossiers dont plusieurs sont dirigés par d'anciens inspecteurs-régleurs. Mais cela relève plutôt de l'exception et il reste vrai que l'inspecteur-régleur a une situation trop individualisée, trop peu intégrée dans un ensemble pour pouvoir bénéficier totalement des mêmes chances que les autres.

C'est une préoccupation qu'a actuellement la Direction de la MAIF, de créer des passerelles de retour, alors qu'actuellement il y a des passerelles dans un sens mais pas dans l'autre. Cela dit, il faut tout de même ajouter que l'effectif s'est étoffé assez vite et que les inspecteurs-régleurs, encore relativement jeunes dans la fonction, ne paraissent pas souhaiter en changer. Cette fonction a ses agréments parce que c'est une fonction libre. Ils ont une hiérarchie technique mais pas une hiérarchie administrative. Ils sont complètement responsables de l'organisation de leur travail. Ils sont dans un rapport de confiance totale avec l'entreprise. Ces caractéristiques, je crois qu'ils les apprécient et cela leur fait accepter le handicap de carrière. Il n'en reste pas moins qu'il y a quand même un vrai problème.

J'ai toujours employé, par commodité, le masculin en parlant des inspecteurs-régleurs, mais parmi eux, il y a cinq inspectrices, la première nomination de l'une d'entre elles datant d'une dizaine d'années.

Au départ, il y a bien eu quelques réticences au motif que des femmes pourraient se trouver en difficulté face à certains interlocuteurs ; En réalité, l'expérience prouve qu'il n'y a aucune incompatibilité et que, bien au contraire, certaines situations sont plus faciles à aborder pour une femme que pour un homme.



S'il n'y a pas plus de cinq inspectrices, aujourd'hui, c'est donc par défaut de candidatures, les conditions d'exercice du métier apparaissant dissuasives en regard des contraintes familiales qu'ont le plus souvent à assumer les femmes.

Quant à l'accès au métier de rédacteur, vivier des inspecteurs-régisseurs, traditionnellement il y a deux voies. La voie interne a toujours été importante : elle permet, par étapes successives, de franchir les différents degrés de qualification jusqu'au plus haut niveau de la rédaction, voire même de l'encadrement. Avant de procéder à des recrutements externes, il est donc d'abord procédé systématiquement à des recherches de candidatures internes. Mais un certain nombre de postes sont réservés au recrutement extérieur parce qu'il faut aussi du "sang nouveau".

Le recrutement à l'extérieur pour les rédacteurs du niveau où se recrutent les inspecteurs-régisseurs, c'est Bac+4, le plus souvent maîtrise de droit privé. Aujourd'hui, le choix des inspecteurs-régisseurs se fait plutôt parmi les candidats venus de l'extérieur pour des raisons assez évidentes : la promotion interne demande du temps et, pendant ce temps, les gens se sont installés dans une situation familiale et quitter les services du Siège Social à NIORT pour un poste d'inspecteur, c'est une décision qui est plus facile à prendre pour des jeunes qui sont à la MAIF depuis seulement quelques années et qui n'ont pas encore pris racine familialement dans le terreau niortais. Ce n'est pas une question de compétence, c'est plutôt une question de conditions de vie familiale. La plupart des derniers inspecteurs-régisseurs, tels que je les identifie, sont issus de recrutements extérieurs relativement récents.

Jusqu'à maintenant, il y avait un métier. A partir du moment où on était inspecteur-régleur, il y avait une délégation de l'entreprise pour régler les sinistres d'une catégorie donnée, l'inspecteur-régleur construction ou l'inspecteur-régleur incendie ou l'inspecteur-régleur vol. Actuellement, ce qu'on voit ce sont des habilitations à un certain montant de règlement, c'est-à-dire que l'on estime que celui qui règle un sinistre, par exemple en corporel jusqu'à 40 000 francs, n'a pas le même profil que celui qui règle un accident du travail ou un accident important. Pour le vol, pour l'incendie c'est pareil. Donc on va aller vers des inspecteurs-régisseurs qui vont régler certains sinistres à un certain niveau et d'autres à partir d'autres montants. Alors les entreprises expliquent que le consumérisme est tel que dès que le sinistre est important, l'assuré emploie des clauses du contrat qui lui permettent de prendre des experts et donc la réponse n'est pas identique suivant l'importance du sinistre même si c'est dans la même catégorie.

Quelles évolutions ?

Il est évident que si on spécialise comme ça l'inspecteur, on va faire deux métiers différents : un inspecteur-régleur petits sinistres, un inspecteur-régleur gros sinistres. Ce que j'ai entendu aussi c'est que certaines compagnies sont arrivées à avoir aussi des inspecteurs-régisseurs qui sont amenés à négocier sur place avec le client. C'est-à-dire que leur but est d'aller chez le client et de trouver tout de suite un compromis. Je dis que ce sont de nouveaux métiers qui demandent d'autres compétences parce-que celui qui négocie uniquement sur dossier n'a pas le même profil que celui qui négocie en face du client et qui est chargé d'obtenir une signature immédiate. Si les entreprises mettent ça en place c'est pour limiter le nombre de postes. Donc il y a plus de mobilité et dans les deux cas. C'est-à-dire que celui qui va aller chez le client, il est toujours sur une moto. J'ai entendu que certains étaient tellement bien organisés que c'est bientôt comme le coursier livreur, pour gagner du temps, ils arrivent à 6 personnes dans la journée, ils règlent 6 dossiers dans la journée. Donc on arrive à une automatisation qui laisse peu de place à l'épanouissement. Dans les deux systèmes, on leur demande d'être de bons négociateurs. On dit que celui qui va régler un sinistre de dégâts des eaux sans passer par des factures, il va être un commercial hors pair, il va se débrouiller durant l'entretien pour déterminer si le client va se satisfaire d'un certain montant. Et puis, le gros sinistre c'est pareil, on va lui demander plus de relationnel que de technicité.

Quelle formation ?

Les gens étaient avant tout de bons techniciens et surtout des hommes de dossier et ils deviennent des hommes de dialogue. Donc ce ne sont plus les mêmes. Ce qui permet peut-être à l'entreprise de renouveler ses équipes. Il me semble que ce ne sont pas les mêmes hommes. Un homme de dossier n'est pas le même qu'un commercial. Donc plus négociateur, plus vendeur, sachant faire un peu l'impasse sur les procédures. Alors qu'actuellement les inspecteurs-régisseurs, par essence, sont des gens qui connaissent parfaitement les procédures. Et qui se plaignent quand même de la lourdeur des procédures des sociétés. Le marché de l'emploi est tel à l'heure actuelle que l'on voit aussi bien des jeunes continuer des études. Par exemple, un ingénieur va se dire que s'il avait des connaissances en droit, il serait plus apprécié. On voit des gens qui sont très qualifiés accepter des postes qui le sont moins. C'est le problème de l'emploi. Ce n'est pas spécifique à l'assurance.

Ce qu'il faut se poser comme question c'est que l'on diminue tous les jours le nombre de postes d'inspecteurs-régisseurs puisqu'on informatise de plus en plus les procédures. Donc à partir du moment où on diminue l'effectif, on peut se permettre de garder les meilleurs. On voit peu d'embauches. On voit peu d'arrivées de jeunes inspecteurs. Les entreprises à l'heure actuelle relèvent le niveau de compétences parce-que le marché de l'emploi est tel qu'elles peuvent se le

permettre. Sachant quand même qu'un inspecteur-régleur n'est pas quelqu'un qui est grassement payé. Cela tourne, tous frais payés, autour de 20 000 francs. Ce n'est pas énorme quand on voit ce qu'on leur demande. Et il n'y a plus cet espèce d'apprentissage dans l'entreprise. Avant on avait des gestionnaires qui devenaient inspecteurs-régleurs parce qu'ils connaissaient parfaitement les dossiers. Donc ils pouvaient évoluer. Puisqu'au fond un inspecteur-régleur, c'est quoi ? C'est quelqu'un qui a le pouvoir d'engager la signature de l'entreprise. Donc on ne voit plus ce transfert. Aujourd'hui, on les recrute comme inspecteur-régleur parce qu'on fait appel à des ingénieurs ou des licenciés en droit. On espère tout de suite en obtenir le maximum. On parle de la promotion interne, et c'est quand même une perte d'expérience des entreprises. Dans le temps c'était un plus pour une entreprise. Mais les entreprises le voient différemment aujourd'hui. Par contre elles sont conscientes que le consumérisme a changé vis-à-vis du sinistre.

Observatoire

DE L'ÉVOLUTION
DES MÉTIERS DE L'ASSURANCE

Roger MOIROUD
Secrétaire Général
01 53 32 25 07

Gérard LOBJEOIS
Chargé de Mission
01 53 32 24 12

Marie-Albane SCOTTO
Chargée d'Études
01 53 32 25 08