

Vendredi 21 février 2020, lors d'une conférence publique, l'OEMA a présenté un focus métiers intitulé :

Les métiers de l'indemnisation au temps du digital

L'étude que nous avons publiée en décembre 2018 a permis de dégager les grandes tendances qui traversent l'ensemble des métiers de l'assurance et l'horizon commun qui les organise.

Poursuivant notre travail d'identification et de décryptage, il était nécessaire de compléter cette trame de fond par des restitutions spécifiques à chaque métier. La collection Focus sur... a précisément pour objet de rendre compte de la vision qu'ont les professionnels de leur présent et de leurs devenir possibles, en essayant d'être aussi fidèle que synthétique.

Parce que le sinistre demeure un moment de vérité, la fonction indemnisation est en première ligne de la transformation digitale de l'assurance. Hautement stratégique, elle ne peut plus se penser comme un processus qui impose son organisation et ses contraintes à l'externe. Elle se conçoit désormais à partir d'un parcours que l'assuré évalue au prisme de son vécu et de sa subjectivité. Ces demandes obligent l'indemnisation à renverser sa logique technico-administrative traditionnelle pour concilier posture de service et performance industrielle.

La fidélisation du client s'avérant bien plus profitable qu'une conquête coûteuse, la maîtrise de l'indemnisation s'impose à tous les compétiteurs comme une priorité. Pour cette raison, les investissements organisationnels, technologiques et humains consentis par les sociétés d'assurances ont été considérables. Au tournant du siècle, la diffusion des Nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) scelle le basculement d'une activité de *back* vers le *front office*. Pendant les années 2000, l'excellence opérationnelle, inspirée du *lean management*, fait entrer la gestion des sinistres dans une ère industrielle. A la même époque, l'indemnisation engage sa longue marche vers le service. Le règlement par chèque laisse une part croissante aux prestations en nature. Plus qu'une compensation financière, les assureurs affichent une nouvelle promesse : mobiliser les moyens visant à rétablir le client dans sa situation initiale. Aujourd'hui, le management de l'expérience-client ressort comme le défi majeur de la décennie qui s'achève.

Cette étude présente les origines, les manifestations et les conséquences de cette bascule. Après avoir présenté une vue d'ensemble et les chiffres-clés de cette fonction emblématique, elle fait de la notion de parcours-client l'élément pivot des mutations en cours. Entre industrialisation et personnalisation du service, ces évolutions conduisent les entreprises à remettre sur le métier le contenu des postes et l'organisation des équipes. Il s'ensuit pour l'indemnisateur un élargissement de ses champs d'intervention, une nouvelle hiérarchie de ses activités et une diversification de ses compétences.

Plus qu'un renouvellement des intitulés de postes, du contenu des tâches ou des compétences, ces transformations reçoivent la mission des collaborateurs, les critères du travail bien fait, son identité même. Désormais en charge de manager le parcours d'un bénéficiaire, la nouvelle indemnisation esquisse le portrait idéal d'un professionnel agile, empathique et techniquement solide.