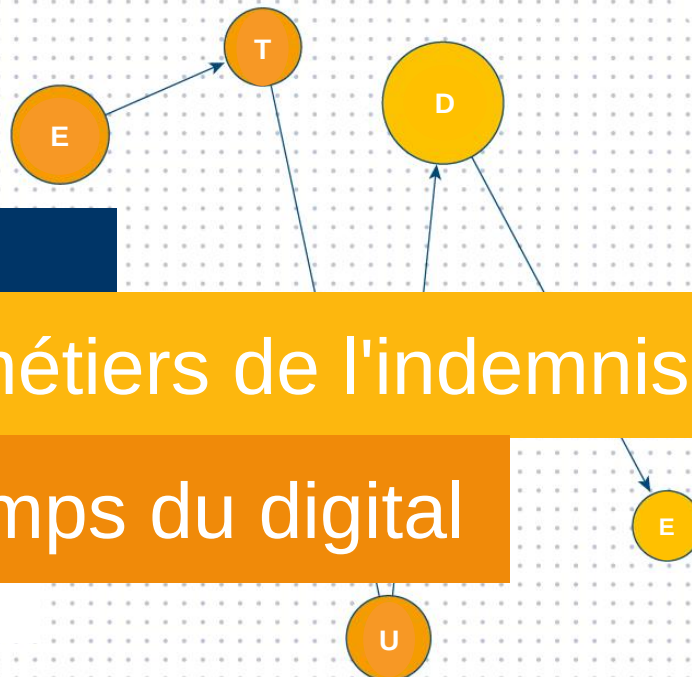


ETUDE

Les métiers de l'indemnisation au temps du digital

décembre 2019



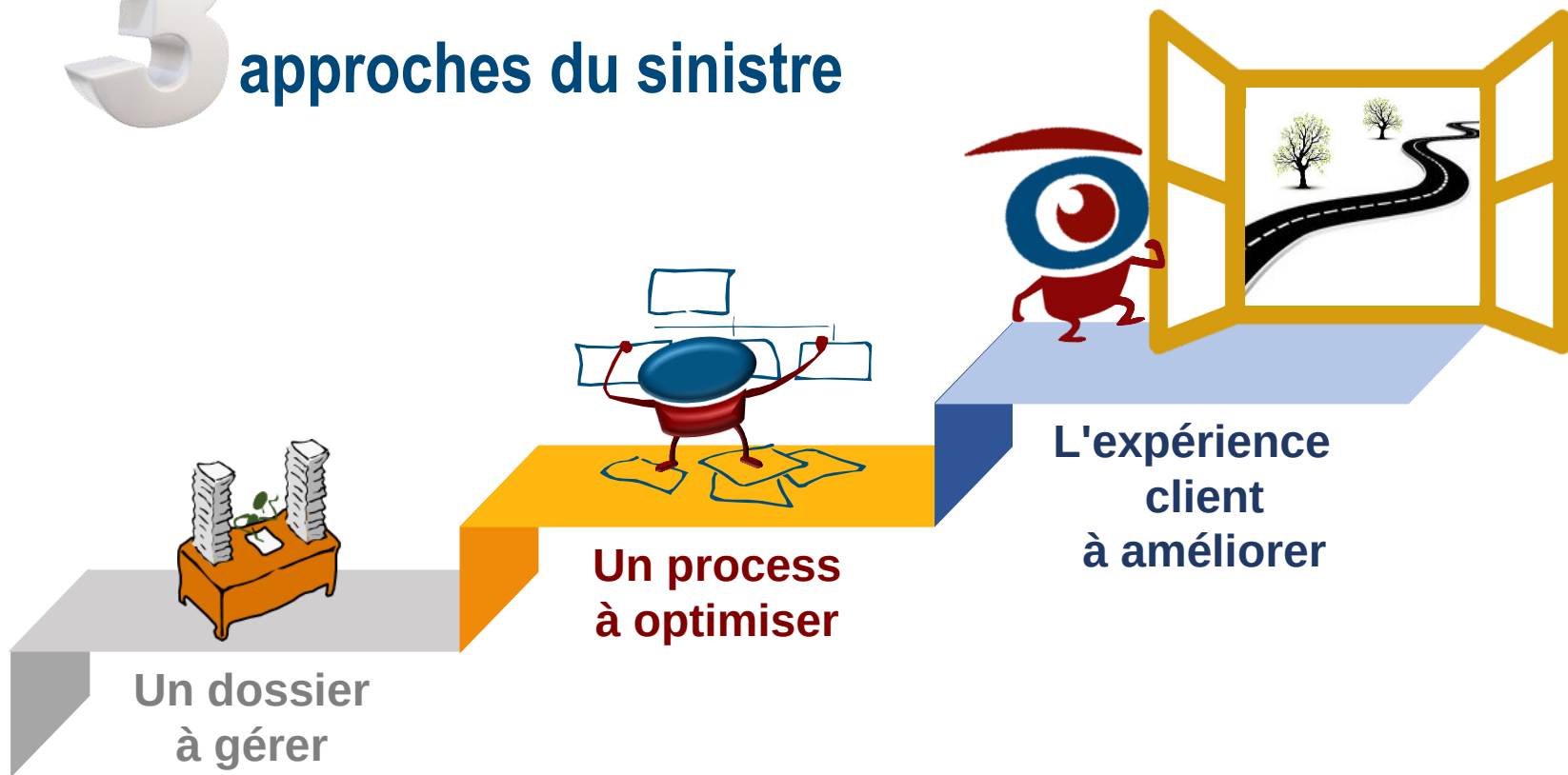
01 Du dossier au parcours client :
les transformations de la gestion des sinistres

02 Du plateau à la plateforme :
une intégration d'intervenants, d'outils et de services

03 Demain, les métiers de l'indemnisation

Du dossier au parcours client : les nouvelles focales de la gestion des sinistres

3 approches du sinistre





Un dossier à gérer

On se focalise sur...

L'instruction du
dossier et le règlement
du sinistre

" Payer tout ce que
l'on doit,
rien que ce que
l'on doit "

On est moins préoccupé par...

L'efficience des
opérations

La patience et les
efforts demandés à
l'assuré

Le bon professionnel est celui qui...

Maîtrise les contrats,
les conventions et la
technique d'assurance

Il sait appliquer des
règles générales aux
particularités de
chaque sinistre



Un process à optimiser

On se focalise sur...

L'efficacité / efficience
du processus de
traitement du sinistre

Réduire les coûts /
raccourcir les délais

"90% des ouvertures
de dossiers sont
réalisées
sous 48 heures"

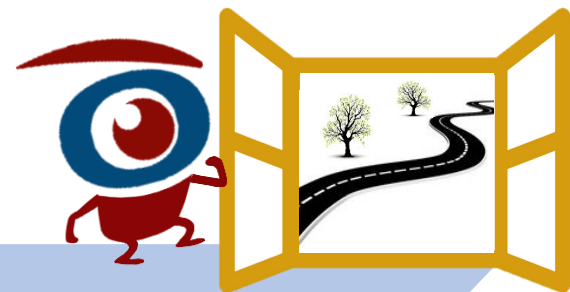
On est moins préoccupé par...

Les tâches et les
efforts que l'assuré
doit consentir pour
obtenir le règlement
du sinistre

Ce qui dans
l'expérience client ne
peut être traité dans
un processus
industriel

Le bon professionnel est celui qui...

Sait (aussi) tirer partie
de l'organisation et
des outils (GED, NTIC,
prestataires) pour
traiter le plus grand
nombre de dossiers
possibles dans le
respect des standards
techniques



L'expérience client à améliorer

On se focalise sur...

Le temps, les efforts et les tâches prises en charge par l'assuré pour neutraliser les conséquences du sinistre

L'assureur s'efforce de rendre son parcours le moins contraignant et le plus fluide possible

Le bon professionnel est celui qui...

Accompagne l'assuré pour neutraliser au maximum tous les désagréments du sinistre sur sa vie quotidienne

01

Du dossier au parcours client :
les transformations de la gestion des sinistres

02

Du plateau à la plateforme :
une intégration d'intervenants, d'outils et de services

03

Demain, les métiers de l'indemnisation

Les nouveaux territoires de l'industrialisation

>1980 ----->

Une industrialisation de place

- Les conventions indemnisation inter-sociétés (IDA, IRCA...)
- L'intégration de la chaîne par les NTIC (experts, Noémie...)
- La mutualisation technique (ALFA, AREDOC, ARGOS, BCF, GCA, SRA)

>2000 ----->

**L'industrialisation de
l'interaction avec l'assuré**

- Les plateformes téléphoniques pour un service plus accessible
- Le développement des CRM

>2015 / 2020 ----->

**L'industrialisation commence à
se substituer à certains
dialogues**

- La (lente) montée du self care en indemnisation
- L'automatisation du recueil et de l'interprétation des informations
- L'effacement de l'humain dans les assurances paramétriques

La dynamique de la personnalisation et du service

L'expansion des territoires de la prise en charge

- Des prestations en nature (assistance) comme standard
- A l'accompagnement des personnes (case management)

Avec les technologies, des assurés plus autonomes

- Ne pas avoir à se déplacer, à immobiliser son véhicule...
- Pouvoir accéder à son dossier et suivre sa progression 24h/24h
- Agir pour rendre le règlement plus rapide (self care)

Choisir ou combiner plusieurs modalités d'accès au service

- Depuis le "sans contact" à l'interaction humaine
- En combinant au sein d'un même parcours des modalités différentes

Une intégration d'intervenants, d'outils et de services



Au défi de la variété des situations d'indemnisation

**S'organiser
face à une
combinatoire
très
complexe
selon...**

- La nature et la gravité des sinistres
- Les modes d'interactions assureur / assuré
- Les intervenants mobilisés : intermédiaires, experts, artisans, réparateurs, assistants...
- Les "socio types" assurés, avec leurs appétences et leurs compétences, leur envie d'être accompagné ou de disposer d'outils qui les rendent autonomes
- Les enjeux économiques : régler correctement, optimiser les recours...



Face à la complexité, des organisations qui se cherchent

Pour les sinistres de fréquence

- Après la centralisation, vers une déconcentration (d'une partie) des processus sinistres ?
- La gestion des recours, activité séparée ou intégrée à la gestion des sinistres ?
- Sous la pression de la relation client, vers une polarisation des postes entre des activités d'instruction/gestion d'un côté, et des activités de première prise en charge ou d'indemnisation immédiate ("one shot") de l'autre ?

L'agilité de l'organisation par les compétences

**L'objectif
d'un parcours
client fluide et
sans couture**

- La limite des processus et des outils
- Un management des situations pour conjuguer structure (sans rigidité) et souplesse (dans la cohérence)
- Par delà les standards et les normes, apprivoiser le complexe par une agilité individuelle adossée à une solide compétence

01

Du dossier au parcours client :
les transformations de la gestion des sinistres

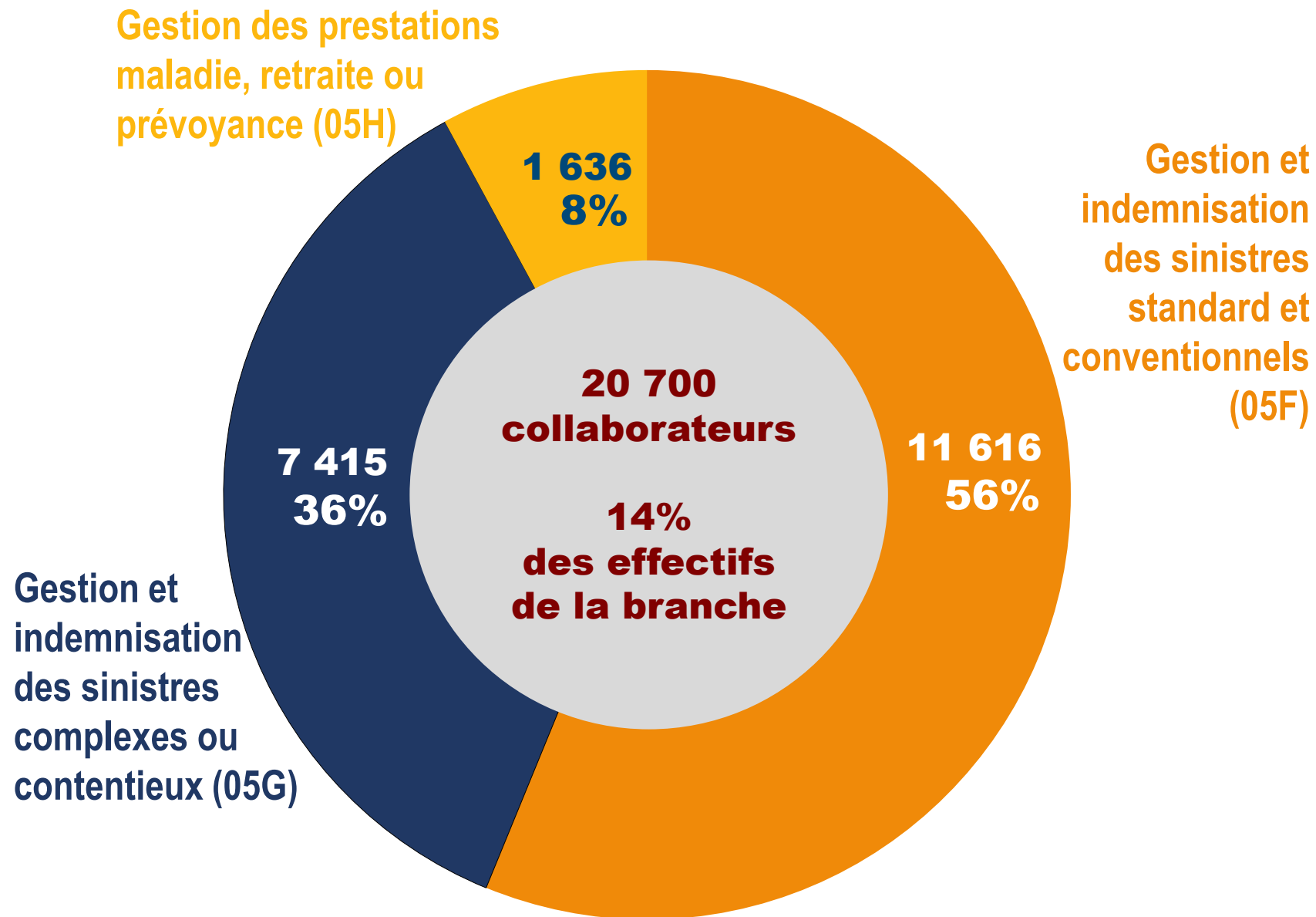
02

Du plateau à la plateforme :
une intégration d'intervenants, d'outils et de services

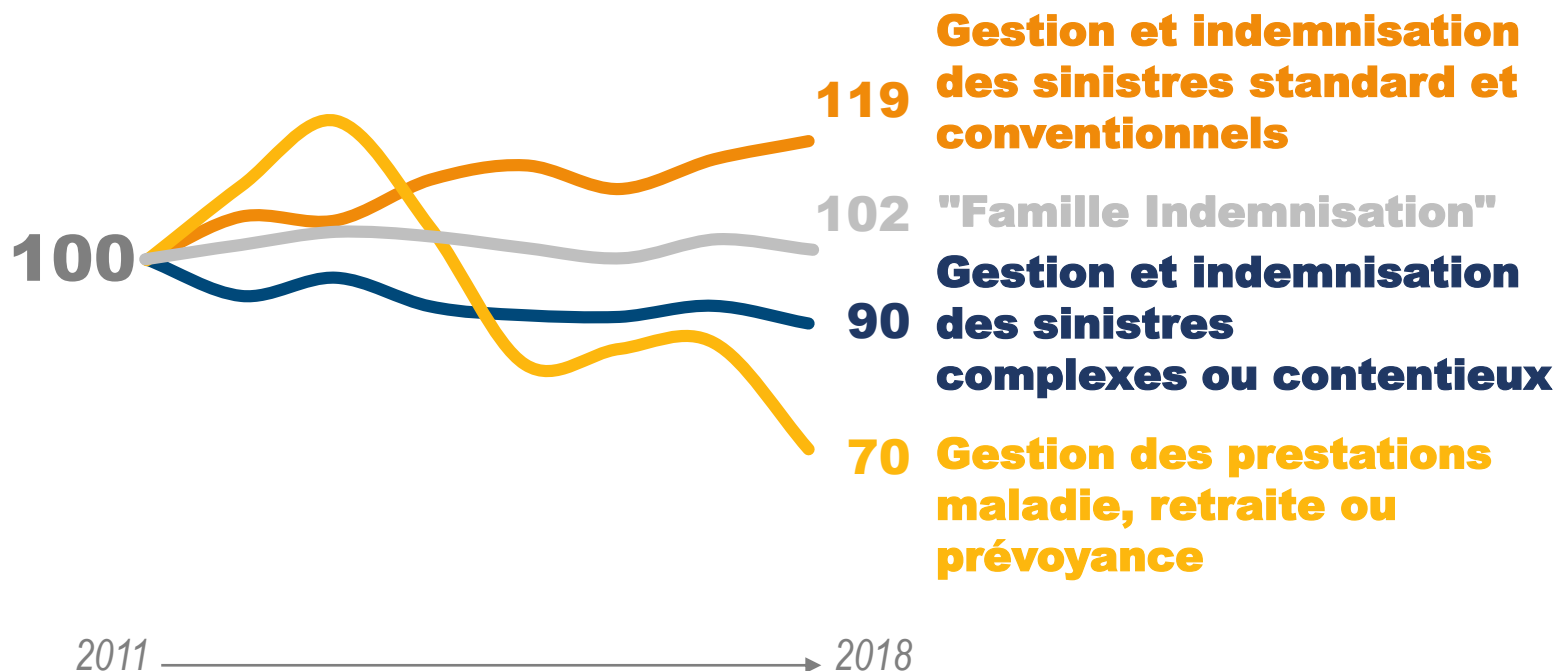
03

Demain, les métiers de l'indemnisation

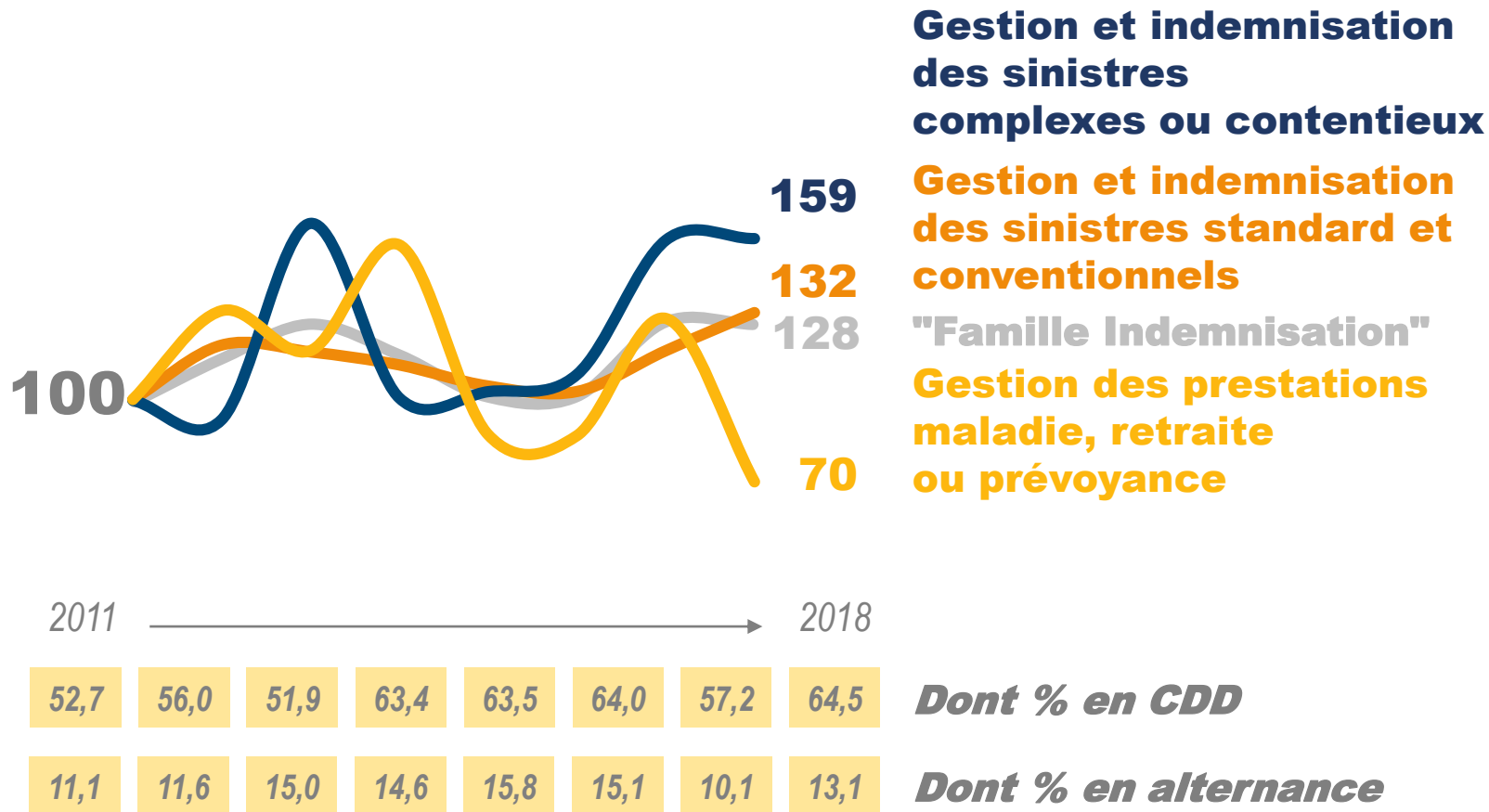
L'indemnisation, troisième "famille" des métiers de l'assurance



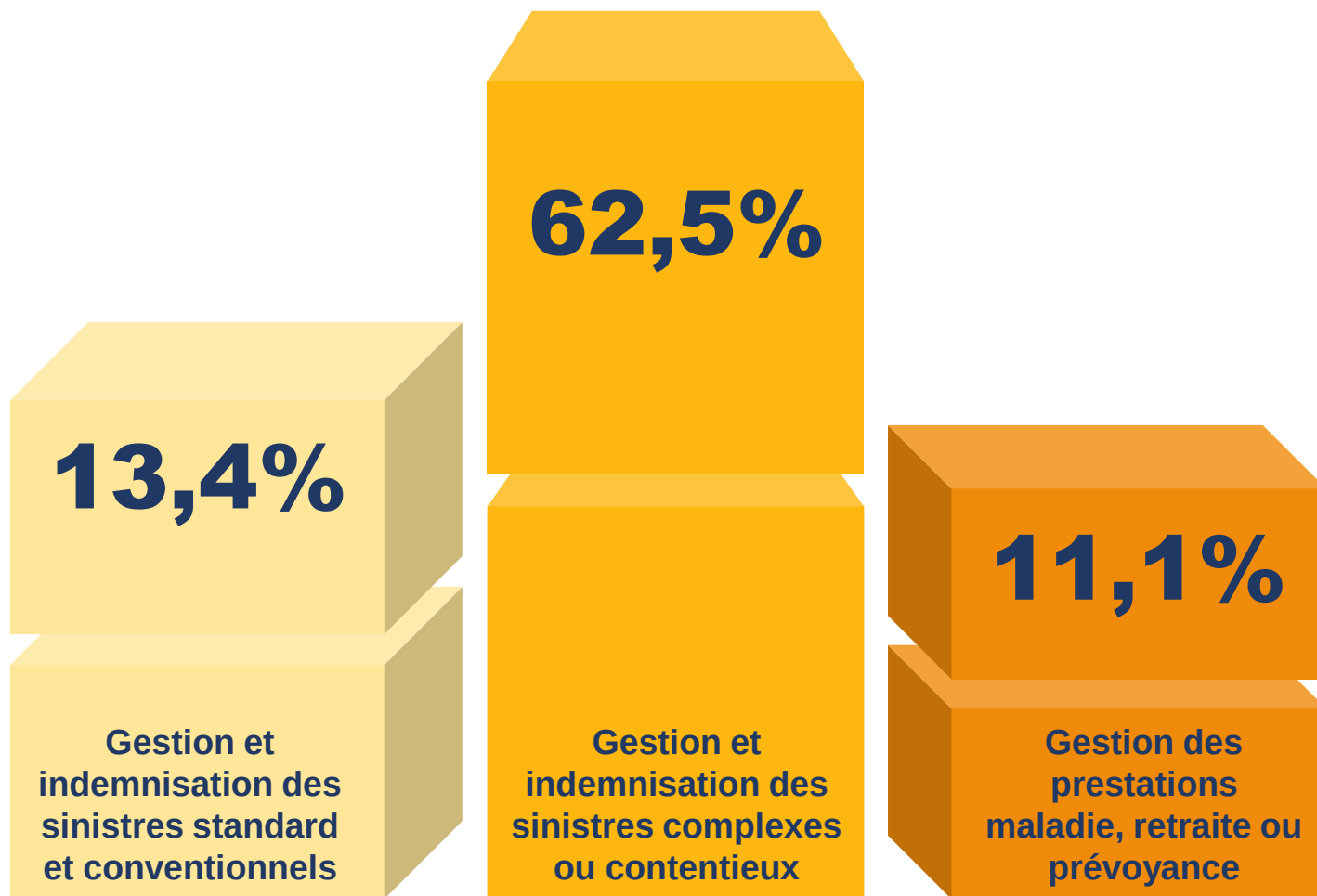
Evolution des effectifs depuis 2011 *(base 100 en 2011)*



L'évolution des recrutements



Taux de cadres par sous-famille



L'indemnisation des sinistres standard : d'anciennes activités dans une mission nouvelle

Pour les sinistres de fréquence la fin d'un métier

- Au sens traditionnel du règlement d'un dossier sinistre
- L'effacement du mot *indemnisation* dans les intitulés de poste

Quand le conseil précède l'instruction et le règlement des sinistres

- Concevoir une solution globale autour de la situation client
- "*Solution*", "*conseil*" ou "*accompagnement*" diffusent dans les intitulés de poste

La "relation client" comme majeure

- Rapproche la vente, la souscription, la gestion et l'indemnisation
- Tend à faire passer au second rang leurs particularismes techniques ou fonctionnels

L'indemnisation des sinistres complexes et contentieux : une identité technique investie dans de nouveaux rôles

Le maintien d'une identité technique

- Une indemnisation de spécialités adossée à des expertises...
- ...corporels, contentieux, risques d'entreprise...

Le professionnel mobilisé dans de nouveaux rôles

- Une fonction de pivot dans les dispositifs de prestation en nature
- La coordination autour de l'assuré de multiples partenaires

Des compétences collaboratives et de médiation de plus en plus nécessaires

- L'alliage de compétences techniques et de compétences transversales

Le parcours client, nouveau défi du management des sinistres



**Pierre-Emmanuel
FORTUNE**

Département Sinistres Auto
Corporels et GAV



**Philippe
LEIZE**

Département indemnisation



**François-Xavier
LEMAIRE**

Directeur Général Adjoint

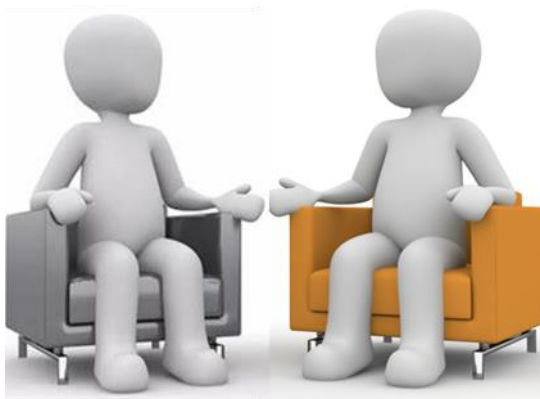


De l'assurance à l'assistance, regards croisés...



Maurice BROM

Directeur Général Délégué, Membre du Directoire,
Direction des Opérations



Le case management : une méthodologie d'action sociale appliquée à l'accompagnement des victimes



Vincent JOUFFROY

Responsable de la coordination
de la politique d'indemnisation



Isabelle NANTY

Responsable pédagogique
DU Case Management



Marion WEILL

Responsable Opérationnelle



Nos prochaines rencontres...

16 juin

- 1^{ères} estimation de l'évolution des effectifs de l'assurance au 31/12/2019
- Le Baromètre prospectif des métiers et des compétences de l'assurance

20 octobre

ROMA – Rapport de l'Observatoire sur les métiers et les formations des salariés de l'assurance

15 décembre

Présentation de la nouvelle Nomenclature des métiers de l'assurance

Merci de votre écoute...



Pour retrouver tous nos travaux

www.metiers-assurance.org