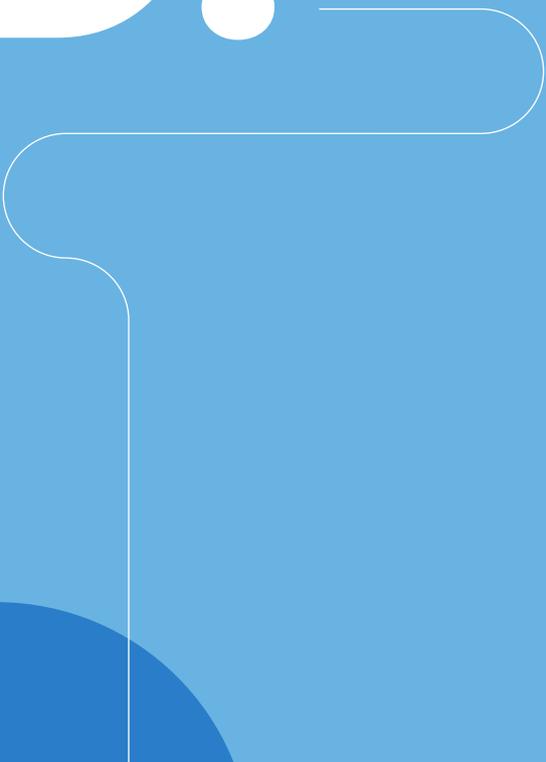


D.



INDEMNISATION,
PRESTATIONS
ET SOLUTIONS
D'ACCOMPAGNEMENT

Mission

Ce domaine regroupe les métiers en charge de l'indemnisation des sinistres (assurances de biens et de responsabilités) et ceux dédiés au versement de prestations (assurances de personnes). Cette fonction inclut l'accueil de la demande, l'orientation et l'accompagnement de l'assuré, l'instruction et le règlement de son dossier, la recherche et la mise en œuvre de solutions qui visent à limiter les perturbations de l'évènement sur sa vie quotidienne.

Valeur ajoutée

L'indemnisation ou le versement de prestations concrétise la promesse faite lors de la souscription du contrat. C'est un moment de vérité où l'expérience du client éprouve la qualité de sa société d'assurances. Les critères de jugement de l'assuré dépassent le seul montant, en soi, de la réparation pécuniaire. Ils s'étendent aux services qui font gagner du temps, réduisent les efforts, facilitent les démarches... Dans cette perspective, la posture d'accueil et d'accompagnement, le conseil et l'assistance deviennent déterminants. Désormais, on attend du conseiller qu'il réponde à chaque situation client par la conception de solutions personnalisées, à partir des ressources internes ou des partenariats noués par l'entreprise.

Métiers

Suivant les marchés (auto, habitation, risques d'entreprise...) et les clientèles (particuliers, professionnels...), les sinistres présentent des caractéristiques très différentes. Du simple bris de glace à un accident corporel lourd en automobile, du dégât des eaux dans un appartement à l'incendie d'une usine chimique, de la responsabilité civile médicale à la perte d'exploitation consécutive à une panne de matériel, les savoirs techniques requis par l'instruction et le règlement ne sont pas les mêmes. Selon ce critère, ce domaine regroupe quatre métiers :

- D1.** Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels
- D2.** Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux
- D3.** Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance

Le dernier métier réunit quant à lui les postes spécialisés dans l'évaluation des préjudices :

- D4.** Expertise salariée

Principales évolutions

La base de l'activité consiste à appliquer les conditions du contrat d'assurance et les dispositions de droit pour déterminer et régler le montant d'une prestation ou d'une indemnisation suite à la survenance d'un sinistre. L'investissement dans la relation client et l'enrichissement de l'offre de services (prestations en nature et services associés) ont repositionné ces tâches dans une fonction plus vaste. Depuis la déclaration initiale de l'assuré jusqu'à la clôture du dossier, la mission du conseiller est d'accompagner le bénéficiaire dans son parcours pour que son expérience soit la meilleure.

**Du dossier-sinistre
au parcours-client**



L'industrialisation du service



Elle se traduit par la suppression ou le transfert à l'assuré de nombreuses tâches. Les outils digitaux sont ainsi très largement mobilisés pour lui permettre de réaliser des opérations en selfcare (déclaration de sinistre, envoi de documents...), l'informer sur l'avancement de son dossier ou sur les démarches à suivre (rendez-vous avec l'expert...) et ce, 24/24, 7/7 Jours.

Ces outils équipent le poste de travail des conseillers facilitant la réunion d'informations (CRM) ou l'évaluation de certains dommages. La technologie va par exemple permettre de réaliser des expertises à distance et de constater des dommages à distance en direct, ce qui en permettra un règlement immédiat. Dans le domaine de la relation client, l'intelligence artificielle pourrait les aider dans le traitement de la masse croissante des demandes (appels, chat, emails).

Enfin, les technologies numériques jouent un rôle déterminant dans l'échange de données et la coordination autour du client de partenaires multiples : assureurs, experts, assistants, réseaux de réparation en nature, l'assuré ou la victime elle-même...

La personnalisation du service



Le recours aux outils digitaux va de pair avec une personnalisation du service. Suivant ses préférences, l'assuré peut combiner une diversité de moyens (téléphone, applis, emails...) pour déclarer, échanger et suivre la progression du traitement de son dossier. Qu'il s'agisse de sinistres standard ou complexes, les conseillers en indemnisation recherchent les solutions qui neutralisent, ou au moins limitent dans la vie de l'assuré les dérangements consécutifs aux dommages. A côté et en plus de cette prise en charge, la proposition de services complémentaires devient de plus en plus importante : accès à des dépanneurs et réparateurs agréés, aide à la vente ou l'achat d'un appartement ou véhicule, organisation d'un déménagement ou relogement, aménagement d'une garde d'enfants, d'un soutien psychologique...

