L'ARGUS de l'assurance EVENTS

11ÈMES RENCONTRES DE LA GESTION DE SINISTRES

Jeudi 21 mars 2019

11E ÉDITION

Relation client et nouvelle sinistralité : les deux défis de la transformation métier ?

Avec la participation exceptionnelle de :

Olivier BONIFACE
Président
COMPAGNIE DES EXPERTS AGRÉES (CEA)

Thierry CASSAGNERES
Directeur sinistres IARD standards
GENERALI FRANCE

Bruno DE SEGUINS
Directeur commercial proximité
AVIVA FRANCE

Charles DUMARTINET
Directeur du pôle des risques majeurs
COVEA

Isabelle LE BOT
Directrice générale adjointe chargée des relations sociétaires
MATMUT

En partenariat avec :

CARGLASS® · EXPERT SYSTEM SEMANTIC INTELLIGENCE · GUIDEWIRE

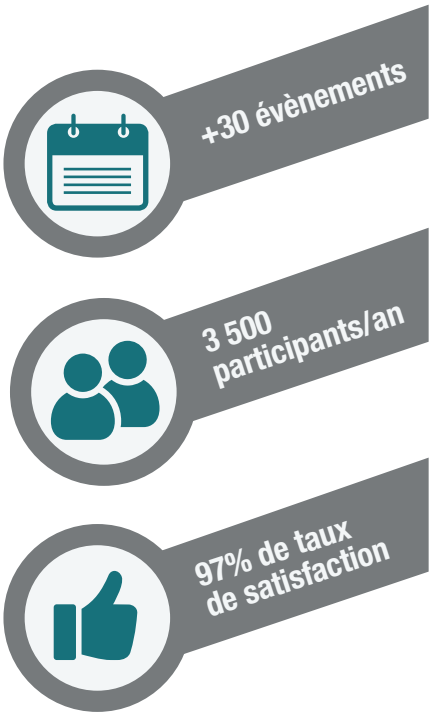
Avec le soutien de :

anea · Fédération Française de l'Assurance · ROAM

L'ARGUS de l'assurance EVENTS

A l'heure de la transformation du secteur, notre mission est de vous proposer :

- un décryptage de l'actualité avec l'intervention de personnalités reconnues,
- des rendez-vous incontournables qui sont autant d'opportunités de rencontres d'affaires et de nouveaux partenariats,
- des débats de haut niveau sur vos métiers (gestion de sinistres, santé, IARD,…) et sur vos problématiques clés (expérience clients, digital, big data…),
- des remises de trophées pour valoriser les initiatives innovantes et partager les bonnes pratiques dans un format convivial, favorisant le networking



Depuis 1877, L'Argus de l'assurance anime le marché de l'assurance et de la finance avec un hebdomadaire diffusé à plus de 20 000 exemplaires autour duquel se sont développés de nombreux services d'information et de mise en relation. Il accompagne les acteurs de l'assurance et les aide à décrypter l'actualité, pour améliorer leurs performances, adapter leurs pratiques et produits aux évolutions du marché.
Marque médias de référence pour tous les cadres et décideurs de l'assurance en France, L'Argus de l'assurance a développé une expertise pointue et se distingue par son approche innovante et proactive.

INFOPRO digital

Avant-propos

Percée spectaculaire des bancassureurs sur l'Auto-MRH, arrivée de nouveaux risques, intensification des cat'nat' ou encore évolution de la règlementation, les acteurs de la gestion de sinistres doivent plus que jamais s'adapter aux évolutions de leur marché.

Cette 11èmes édition des Rencontres de la gestion de sinistres se concentre sur les transformations métiers à opérer sur l'ensemble de la chaine de valeur de ceux qui œuvrent à la résolution des dommages. Des directions indemnisation et conformité qui composent désormais avec l'IRSI, à l'agent général, premier interlocuteur de l'assuré en quête d'une aide rapide, en terminant par l'expert qui doit tirer le meilleur profit des avancées technologiques : tous doivent se réinventer. D'autant que l'actualité récente avec les effondrements de Marseille, ou encore les catastrophes naturelles Irma et les inondations de l'Aude, ont démontré que la résolution de sinistres aussi complexes gagnait encore à se fluidifier.

Face à ces chantiers structurels et conjoncturels, le véritable enjeu reste de faire adopter, et de fédérer, autour d'une stratégie qui place la satisfaction du client comme objectif final de chaque action de la gestion de sinistres. Reste à déterminer quelle sera la place du digital dans les actions opérationnelles.

Le 21 mars, les référents du secteur IARD et experts livrent leurs retours d'expériences lors de cet événement de place consacré aux problématiques cœur de métier de l'assurance. Ferez-vous partie des 200 participants attendus ?

Camille PRIMARD
Chef de projet éditorial
L'Argus de l'assurance

Un événement créé pour vous !

Directions générales • Directions marché IARD • Directions indemnisations et sinistres • Directions innovation • Directions marketing et digital • Directions techniques et de l'actuariat • Direction des risques • Directions du développement et de la stratégie • Directions commerciales • Experts • Juristes…

Compagnies d'assurance • Sociétés de bancassurance • Mutuelles d'assurance • Réassureurs • Intermédiaires d'assurance • Sociétés d'assistance • Cabinets d'avocats, de conseil et d'actuariat • Organisations professionnelles • Professionnels de l'industrie automobile

Jeudi 21 mars 2019

11ÈMES RENCONTRES DE LA GESTION DE SINISTRES

Relation client et nouvelle sinistralité : les deux défis de la transformation métier ?

L'ARGUS de l'assurance EVENTS

Journée animée par Sébastien ACEDO, Rédacteur en chef adjoint et Sabine GERMAIN, Journaliste, L'Argus de l'assurance

8H30 **Accueil des participants**

9H00 **ALLOCUTION D'OUVERTURE**

Organisation et satisfaction client : quels investissements pour une gestion de sinistres personnalisée, rapide et proactive

> Isabelle LE BOT - MATMUT

DES MÉTIERS TOUJOURS À RÉINVENTER : QUELS OUTILS ET MÉTHODES ADOPTER

USE CASES - Profession : gestionnaire de sinistres - statut : transformation en cours

9H25 **Collaborateur augmenté : comment travailler en bonne intelligence artificielle**

> Christophe BOURGUIGNAT - ZELROS

9H35 **Plateformisation des services et des réseaux de réparation : quelle place pour le gestionnaire de sinistres ?**

9H50 **Automatisation du traitement des sinistres : vers un gestionnaire libéré**

- L'Agent Intelligent Cogito ou comment accélérer le traitement des sinistres
- Du gestionnaire de dossier au conseiller client, quels impacts sur la relation client ?

> Mounir GHODBANE - EXPERT SYSTEM

10H10 **AVIS D'EXPERT - Comment transformer la gestion des sinistres en une opportunité d'engagement avec l'assuré ?**

- Quel écosystème pour une relation client au centre de la chaine de valeur
- Self-service : limites et opportunités
- Nouveaux clients, nouvelles aspirations : vers un modèle plus interactif

> Pascal GALASSI - GUIDEWIRE SOFTWARE

10H30 **Pause**

11H00 **DÉBAT - Avenir de l'agent général : pour quels niveaux de délégation de la gestion de sinistres opter**

- Autonomisation de la délégation, plateformisation ou mixte des deux : décryptage des avantages et inconvénients
- Quel choix laissé aux agents généraux ? Comment les fédérer autour d'une plateforme ?
- Quels impacts de la digitalisation des process pour les collaborateurs ?

> Nicolas BOHEME - SAGAMM (SYNDICAT DES AGENTS GÉNÉRAUX MMA)

> Bruno DE SEGUINS - AVIVA FRANCE

> Pascal MARGAND - TRIANGL' (SYNDICAT DES AGENTS GÉNÉRAUX GENERALI)

11H45 **USE CASE INNOVATION - Expertise : focus sur l'utilisation des drones dans l'évaluation des sinistres climatiques agricoles**

Face aux avancées technologiques : quelle valeur ajoutée pour les réseaux de réparation et d'experts ?

> Olivier LELIEVRE - EXPERT AGRICOLE

> Claude PERROT - GROUPAMA RHÔNE ALPES AUVERGNE

12H05 **AVIS D'EXPERT - Copropriété : la CIDRE est morte, vive l'IRSI ?**

- Simple évolution ou révolution ? À quelles modifications des règles de prise en charge s'attendre
- Vers une simplification de l'indemnisation grâce à l'adoption d'une démarche customer centric ?

> Sandrine AUSSET - SADA ASSURANCES

> Francis BOURRIAUD - SYNDICALUR

> Anne-Sophie ROUSSEL-TRUFFY - FFA

12H45 **Déjeuner**

FAUT-IL S'ATTENDRE À UNE ENVOLÉE DE LA SINISTRALITÉ

14H15 **USE CASE - Effondrements de Marseille : la complexité de la gestion de sinistres d'immeuble à son paroxysme ?**

> Olivier BONIFACE - COMPAGNIE DES EXPERTS AGRÉES (CEA)

> Jean-Yves DELECHENEAU - SMACL ASSURANCES

14H50 **RETOUR D'EXPÉRIENCE - Cat' nat' : quelles leçons tirer d'IRMA et des inondations de l'Aude ?**

- Pour quelle modernisation des méthodes et outils opter pour faire face aux nouvelles formes de catastrophes naturelles
- Quelles adaptations métiers nécessaires pour les experts
- Qu'attendre de la réforme du régime catastrophe naturelle

> Thierry CASSAGNERES - GENERALI FRANCE

> Jean-Louis CHARLUTEAU - GENERALI FRANCE

> Charles DUMARTINET - COVEA

15H50 **RETOUR D'EXPÉRIENCE - Véhicule autonome en milieu ouvert déjà présent en France : qui est responsable en cas de sinistre ?**

> Julien FURSAT - AXA NEXT

16H20 **Fin de la manifestation**

INTERVENANTS

Sandrine AUSSET
Directrice juridique et conformité
SADA ASSURANCES

Nicolas BOHEME
Président adjoint
SAGAMM

Olivier BONIFACE
Président
COMPAGNIE DES EXPERTS AGREES (CEA)

Christophe BOURGUIGNAT
Founder & CEO
ZELROS

Francis BOURRIAUD
Président et Directeur-général
SYNDICALUR

Thierry CASSAGNERES
Directeur sinistres IARD standards
GENERALI FRANCE

Jean-Louis CHARLUTEAU
Directeur de la réassurance et risques naturels et du pilotage des projets techniques
GENERALI FRANCE

Jean-Yves DELECHENEAU
Responsable du pôle responsabilité, Direction indemnisations
SMACL ASSURANCES

Bruno DE SEGUINS
Directeur commercial proximité
AVIVA FRANCE

Charles DUMARTINET
Directeur du pôle des risques majeurs
COVEA

Julien FURSAT
Responsable Cyber & Autonomous driving
AXA NEXT

Pascal GALASSI
Directeur assurance
GUIDEWIRE SOFTWARE

Mounir GHODBANE
Responsable Pôle Banque-Assurance-Mutuelle
EXPERT SYSTEM

Isabelle LE BOT
Directrice générale adjointe chargée des relations sociétaires
MATMUT

Olivier LELIEVRE
Expert agricole

Pascal MARGAND
Président
TRIANGL'

Claude PERROT
Responsable du domaine assurance récolte
GROUPAMA RHONE ALPES AUVERGNE

Anne-Sophie ROUSSEL-TRUFFY
Direction des assurances de dommages et de responsabilités
FFA

Notre partenaire

Créé en 1986, CARGLASS® est le spécialiste de la réparation et du remplacement de vitrage de véhicules. CARGLASS® compte près de 3 000 collaborateurs, plus de 450 centres intégrés et 700 véhicules-ateliers en France. Depuis plus de 30 ans, les particuliers, les compagnies d'assurance et mutuelles ainsi que les flottes automobiles et loueurs font confiance à CARGLASS®. CARGLASS® couvre 100% du territoire français* et gère plus d'1 million de clients par an. CARGLASS® est signataire de la charte de la diversité depuis 2007, et figure en 2010 à la 5e place du palmarès « Best Workplaces » des entreprises de plus de 500 salariés. CARGLASS® est une filiale du groupe BELRON®, présent dans 35 pays.
www.carglass.fr

**Hors Corse et îles non reliées par un pont.*

Expert System est un leader en Intelligence Artificielle Cognitive appliquée au texte. Sa solution Cogito® est basée sur une association unique de technologie sémantique et de machine learning. Expert System propose aux assureurs des solutions d'automatisation de processus de traitement d'informations : Cogito® for Claims automatise le processus de gestion des sinistres, Cogito® for Underwriting accélère le processus de souscription et réduit l'exposition aux risques. Ces solutions sont largement utilisées chez les grands acteurs du marché : Generali, AXA, Allianz et Zurich.
www.expertsystem.com

Guidewire propose aux assureurs IARD les logiciels dont ils ont besoin pour s'adapter et réussir face aux changements constants du marché de l'Assurance. Nous associons trois éléments - des opérations cœur de métier, un accès direct aux données analytiques ainsi qu'un engagement numérique - dans une plateforme technologique pour permettre aux assureurs de mieux impliquer et valoriser leurs clients et leurs employés. Plus de 330 assureurs IARD ont déjà choisi Guidewire dans le monde entier.
www.guidewire.fr

Nos soutiens

Acteur clé dans le secteur de l'expertise automobile, ANEA, l'Alliance Nationale des Experts en Automobile, est l'unique organisation représentative dans la profession avec 2 114 adhérents personnes physiques et plus de 741 cabinets répartis sur tout le territoire national au 6 septembre 2012. Elle a notamment qualité pour représenter l'intérêt collectif de la profession, être l'interlocuteur privilégié des Pouvoirs Publics, des organisations nationales et internationales ainsi que de toutes autres personnes physiques ou morales, et de siéger au sein de la Commission Nationale des Experts en Automobile (CNEA).
www.anea.f

Créée en juillet 2016, la Fédération Française de l'Assurance (FFA) réunit la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA) et le Groupement des entreprises mutuelles d'assurance (GEMA) au sein d'une seule organisation. La Fédération Française de l'Assurance rassemble ainsi les entreprises d'assurances et de réassurance opérant en France, soit 280 sociétés représentant plus de 99% du marché. La FFA est le porte-parole de référence de la profession auprès des interlocuteurs publics, privés, ou associatifs, en France comme à l'international. Les principales missions de la Fédération Française de l'Assurance : - Préserver l'ensemble du champ économique et social en relation avec les activités assurantielles - Représenter l'assurance auprès des pouvoirs publics nationaux et internationaux, des institutions et des autorités administratives ou de place - Offrir un lieu de concertation et d'analyse des questions financières, techniques ou juridiques - Fournir les données statistiques essentielles de la profession - Informer le public et les médias - Promouvoir les actions de prévention - Promouvoir la place de l'assurance dans le monde académique et la formation Suivez la FFA sur Twitter : @FFA_assurance
www.ffa-assurance.fr

Créée en 1855, Roam est une association à laquelle adhèrent une cinquantaine de sociétés principalement appelées des SAM, Sociétés d'Assurance Mutuelle. Depuis plus de 160 ans, Roam permet à ses adhérents d'échanger sur leurs spécificités mutualistes et de défendre un statut alternatif aux sociétés de capitaux. Elle regroupe des SAM très diverses : professionnelles (du bâtiment, de la santé, de l'alimentaire…), généralistes (dommages ou vie), spécialisées (retraite, grêle…), à caractère régional ou national, avec ou sans intermédiaires. Au-delà de ces différences, ces groupes ont le point commun d'être sans capital social gérés collectivement par leurs assurés appelés sociétaires. Roam est également ouverte aux SA de taille humaine partageant les mêmes valeurs ; elle a la volonté d'élargir sa vocation à toutes PME d'assurance, quel que soit leur statut.
www.roam.asso.fr

Informations pratiques

Date et lieu

Jeudi 21 mars 2019

L'événement se déroulera à Paris.
Le lieu exact vous sera communiqué ultérieurement.

Inscription

TARIF GÉNÉRAL ASSUREURS
995 € HT (1 194 € TTC)

TARIF GÉNÉRAL NON ASSUREURS
1 495 € HT (1 794 € TTC)

Inscrivez-vous en ligne sur : conferences.argusdelassurance.com

Inscrivez-vous à plusieurs
et bénéficiez de tarifs dégressifs !

-5% sur chaque inscription dès le 2e inscrit
-10% sur chaque inscription dès le 3e inscrit
-15% sur chaque inscription dès le 4e inscrit

Nous contacter

Elvire Roulet - 01 77 92 93 36
elvire.roulet@infopro-digital.com

Consultez les conditions générales de vente en ligne sur
https://evenements.infopro-digital.com/argus/cgv-evenements

Nos prochains événements

ARGUS D'OR - 15ÈMES TROPHÉES DE L'INNOVATION
9 avril 2019, Paris

ASSURANCE HABITAT CONNECTÉ
14 mai 2019, Paris

LE GRAND FORUM DE L'ASSURANCE
23 mai 2019, Paris

FORUM DE L'ASSURANCE CONSTRUCTION
20 juin 2019, Paris

ARGUS FACTORY - 2ÈME ÉDITION
2-3 juillet 2019, Paris

Nos prochaines formations

OPTIMISATION DE LA GESTION DES SINISTRES
Amiable et contentieux

Dates : 20 mars 2019, Paris

FORMATEUR :

Bertrand NERAUDAU
Avocat à la Cour,
NERAUDAU AVOCATS

Retrouvez tous les événements L'Argus de l'assurance sur : conferences.argusdelassurance.com