

GESTION DE SINISTRES

Maîtrise des coûts et satisfaction client, quelles stratégies gagnantes

- Rationalisation / industrialisation : quelle stratégie pour continuer à gagner en efficacité
- Dommages corporels / flottes auto : comment enrayer l'inflation des indemnités
- De la déclaration à l'indemnisation, vers une dématérialisation totale du processus de gestion des sinistres ?

AVEC LA PARTICIPATION EXCEPTIONNELLE DE



Franck LE VALLOIS
Directeur de l'indemnisation
ALLIANZ



Geneviève ROUDIER
Directrice des partenariats
et services de réparation
GROUPAMA



Pierre-Yves THIRIEZ
Directeur technique sinistres
AXA FRANCE

ET NOTAMMENT LES INTERVENTIONS DE

- Sylvie CHANH, *Responsable Pôle sinistres, CAISSE CENTRALE DE REASSURANCE (CCR)*
- Muriel LANGUMIER, *Responsable du département corporels, MATMUT*
- Pierre-Grégoire MARLY, *Doyen de la Faculté de droit, d'économie et de gestion, UNIVERSITÉ DU MAINE*
- Dr Patrick MARTRE, *Président, FÉDÉRATION FRANÇAISE DES ASSOCIATIONS DE MÉDECINS CONSEILS EXPERTS (FFAMCE)*

En partenariat avec :



Formation complémentaire

2 & 3 avril 2013

LUTTE CONTRE LA FRAUDE EN IARD

Comment mieux prévenir, détecter et traiter la fraude

+ 24 % de dégâts des eaux, un coût des dommages corporels en progression de 5 %... Les premiers chiffres révélés par la FFSA et le GEMA confirment une année 2012 difficile pour les résultats techniques. Pour faire face à tous les sinistres, maîtriser les coûts tout en améliorant la satisfaction client, les chantiers à mener cette année sont nombreux :

- Rationalisation / industrialisation : quelle stratégie pour continuer à gagner en efficacité
- Dommages corporels / flottes auto : comment enrayer l'inflation des indemnisations
- De la déclaration à l'indemnisation, vers une dématérialisation totale du processus de gestion des sinistres ?

Pour en débattre, **L'Argus de l'assurance vous donne rendez-vous à Paris le 4 avril 2013 pour les 5^e Rencontres de la Gestion de sinistres**, événement désormais incontournable de la profession. Une édition à ne pas manquer, pendant laquelle décideurs du marché, experts, médecins et avocats témoigneront.

Afin de faire face à une autre priorité du secteur, nous vous invitons également à participer à la formation qui se tiendra les 2 & 3 avril 2013 :

- « Lutte contre la fraude : comment mieux prévenir, détecter et traiter la fraude », animée par M. Christian DESWARTE, spécialiste de la lutte anti-fraude.

En me réjouissant de vous y accueillir,

Jean-Christophe PUJOS

Chef de projets conférences | L'Argus de l'assurance

L'ARGUS
de l'assurance

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.

Les rencontres de L'Argus de l'Assurance se déclinent sous plusieurs formats :

- Des événements annuels sous forme de conférences, congrès et trophées
- Des formations pratiques et méthodologiques, clubs et matinées débats

UNE PUBLICATION DU GROUPE

INFOPRO
COMMUNICATIONS

GESTION DE SINISTRES

Maîtrise des coûts et satisfaction client, quelles stratégies gagnantes

AVEC LES INTERVENTIONS DE :

Odilon AUDOUIN	Directeur DELOITTE
Inigo ASTARLOA	Directeur général MULTIASSISTANCE
Michel CERVELLERA	Responsable branche Automobile VERLINGUE
Sylvie CHANH	Responsable Pôle sinistres CAISSE CENTRALE DE REASSURANCE (CCR)
Renaud DESVIGNES	Directeur Marketing NATIXIS ASSURANCES
Anaïs GOUZON	Sales Enablement EMEA GUIDEWIRE SOFTWARE
Muriel LANGUMIER	Responsable du département corporels MATMUT
Franck LE VALLOIS	Directeur de l'indemnisation ALLIANZ
Pierre-Grégoire MARLY	Doyen de la Faculté de droit, d'économie et de gestion UNIVERSITÉ DU MAINE
Dr Patrick MARTRE	Président Fédération Française des Associations de Médecins Conseils Experts (FFAMCE)
Philippe MOINE	Directeur des sinistres DIRECT ASSURANCE
Stéphane PENET	Directeur de biens et responsabilités FFSA
Gontran PEUBEZ	Senior Manager DELOITTE
Geneviève ROUDIER	Directrice des partenariats et services de réparation GROUPAMA
Pierre-Yves THIRIEZ	Directeur technique sinistres AXA FRANCE
Emmanuel VILLETTE	Président ADENES

VOUS ÊTES CONCERNÉS :

Secteurs

- Compagnies d'assurances • Mutuelles • Sociétés de bancassurance
- Cabinets d'experts • Sociétés de courtage • Sociétés d'assistance • Organisations professionnelles •

Fonctions

- Présidents • Directions générales • Directions sinistres • Directions indemnisations • Directions techniques • Directions du développement • Directions juridiques • Directions de la communication • Médecins conseils • Experts • Courtiers • Avocats • Actuaires •

Journée animée par Anne LAVAUD, Rédactrice en chef, L'ARGUS DE L'ASSURANCE

8h30 Accueil des participants

9h00 **INTRODUCTION - État des lieux des sinistres en 2012 et premières tendances pour 2013**

- Évolution du nombre de sinistres : les chiffres clés
- Bris de glace, deux roues, corporels... quelles tendances pour les sinistres les plus coûteux

Stéphane PENET | Directeur de biens et responsabilités | **FFSA**

QUELS LEVIERS POUR AMÉLIORER L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE

9h30 **Réorganisation des RESEAUX DE PRESTATAIRES : quelle stratégie pour gagner en efficacité**

- Comment redéfinir la relation avec les réparateurs
- Quelle nouvelle définition du rôle des experts
- Implication du service achats dans la réorganisation : pour quels bénéfices
- Vers plus de services : un avantage discriminant dans la relation client ?

Franck LE VALLOIS | Directeur de l'indemnisation | **ALLIANZ**

10h00 **La RÉPARATION EN NATURE au service de la maîtrise des coûts et de la satisfaction client**

- Un dispositif gagnant-gagnant pour assureurs et assurés ? Quelles en sont les limites
- Réseau propre ou externalisé : pour quelle organisation opter
- Qualité / délais / coût : comment garantir et piloter la qualité des prestations

Inigo ASTARLOA | Directeur général | **MULTIASSISTANCE**

Geneviève ROUDIER | Directrice des partenariats et services de réparation | **GROUPAMA**

10h50 Pause

11h20 **Le BUSINESS ANALYTICS ou comment exploiter les données clients pour améliorer votre efficacité opérationnelle**

- Quelles sont les sources des données disponibles
- Gestion du risque / meilleure compréhension des sinistres : pour quels bénéfices intégrer l'analytics dans vos process de gestion
- Comment se mettre en conformité avec les exigences juridiques et réglementaires

Gontran PEUBEZ | Senior Manager | **DELOITTE**

RÉDUIRE LE COÛT DES SINISTRES

11h50 **TABLE RONDE - DOMMAGES CORPORELS : comment enrayer l'inflation des indemnisations**

- Quelles évolutions récentes dans l'indemnisation des dommages corporels
- Référentiel commun, une orientation inéluctable ?
- Expertise médicale : faut-il faire évoluer le barème médico-légal
- Focus sur les dommages corporels graves
- Pourquoi le *case-management* peine à se développer en France ? Quelles bonnes pratiques retenir de nos voisins européens

Sylvie CHANH | Responsable Pôle sinistres | **CAISSE CENTRALE DE RÉASSURANCE (CCR)** | Lauréate du « Trophée de la Femme spécialiste 2012 » de L'Argus de l'assurance

Muriel LANGUMIER | Responsable du département corporels, direction indemnisations et services | **MATMUT**

Dr Patrick MARTRE | Président | **FÉDÉRATION FRANÇAISE DES ASSOCIATIONS DE MÉDECINS CONSEILS EXPERTS (FFAMCE)**

Pierre-Yves THIRIEZ | Directeur technique sinistres | **AXA FRANCE** | Président | **ASSOCIATION POUR L'ÉTUDE ET LA RÉPARATION DU DOMMAGE CORPOREL (AREDOC)**

13h00 Déjeuner

14h30 **FLOTES AUTOMOBILES : comment réduire les coûts liés à une forte sinistralité**

- Constat chiffré sur l'évolution de la sinistralité des flottes auto
- Coûts de réparation / durée d'immobilisation : quels leviers pour réduire la facture
- Dématérialisation des déclarations, géolocalisation des garages agréés... la marche vers le tout numérique peut-elle simplifier la gestion des sinistres ?

Michel CERVELLERA | Responsable branche Automobile | **VERLINGUE**

Nous contacter

Vous avez une question relative à l'un de nos événements ? Notre service clients vous apportera une réponse dans les plus brefs délais concernant le programme, le suivi de votre inscription et les modalités.

Lamia ALILAT
lalilat@infopro.fr
Tél. : (+ 33) 1 77 92 99 06

15h00 **Comment mieux lutter contre LA FRAUDE À L'ASSURANCE**

- Quelle réalité chiffrée aujourd'hui en France ? Quel préjudice pour les assureurs
- Prévention / détection / traitement des dossiers : quelle organisation interne mettre en place
- Quelles solutions technologiques pour industrialiser vos dispositifs de lutte contre la fraude
- Focus sur les dernières jurisprudences en matière de fraude (Arrêt de la Cour de cassation, Chambre civile, rendu le 31/10/2012, rejet, décision 11-17476)

Odilon AUDOUIN | Directeur | **DELOITTE**

Pierre-Grégoire MARLY | Doyen de la Faculté de droit, d'économie et de gestion | Directeur du Master 2 Assurance - Banque | **UNIVERSITÉ DU MAINE**

QUELLES INNOVATIONS AU SERVICE DE LA SATISFACTION CLIENT

15h45 **TABLE RONDE - De la déclaration à l'indemnisation, panorama des INNOVATIONS 2012 - 2013 au bénéfice de la satisfaction client**

- Déclaration de sinistres à distance : les assurés se sont-ils approprié les nouveaux outils disponibles sur les espaces clients et les mobiles
- Photo-expertise / visio-expertise : quelles nouvelles perspectives pour l'expertise à distance
- Le constat amiable dématérialisé va-t-il révolutionner la gestion des sinistres
- Vers une dématérialisation totale du processus de gestion des sinistres ?

Renaud DESVIGNES | Directeur Marketing | **NATIXIS ASSURANCES**

Anaïs GOUZON | Sales Enablement EMEA | **GUIDEWIRE SOFTWARE**

Philippe MOINE | Directeur des sinistres | **DIRECT ASSURANCE**

Emmanuel VILLETTE | Président | **ADENES**

17h00 Fin de la manifestation

Mardi 2 et Mercredi 3 avril 2013

LUTTE CONTRE LA FRAUDE EN IARD

Comment mieux prévenir, détecter et traiter la fraude

Objectifs de la formation :

- ✓ Analyser les différents types de fraudes et de fraudeurs
- ✓ Savoir détecter rapidement les cas suspects
- ✓ Gérer et traiter un dossier de fraude avérée
- ✓ Mettre en œuvre une politique de prévention efficace

Formation animée par :



Christian DESWARTE

Spécialiste de la lutte anti-fraude

Christian DESWARTE a 30 ans d'expérience dans l'indemnisation, il a notamment été inspecteur grands comptes et correspondant ALFA chez PFA et AGF (ex ALLIANZ). En 2008, il a rejoint le groupe national d'experts EUREXO où il crée le poste de référent fraude.

JOUR 1

8h30 Accueil des participants

- Identifier les différents types de fraudes et de fraudeurs
- Maîtriser le cadre juridique et réglementaire encadrant la fraude à l'assurance

12h30 Déjeuner

- Savoir détecter rapidement les cas suspects
- Quel partage des rôles et responsabilités dans votre équipe pour bien gérer le risque de fraude

17h00 Fin de journée

JOUR 2

8h30 Accueil des participants

- Associer les experts à la détection de la fraude
- Développer des outils de pilotage et de reporting

12h30 Déjeuner

- Gérer et traiter un dossier de fraude suspectée
- Sanctionner la fraude avérée
- Mettre en œuvre une politique de prévention efficace

Avec le témoignage de :
Bertrand NERAUDAU, Avocat associé, NERAUDAU AVOCATS

17h00 Fin de la formation



Nos ouvrages en assurance

L'ARGUS EDITIONS
de l'assurance

ORGANISER ET PILOTER LE RISQUE DE FRAUDE DANS L'ASSURANCE

Odilon Audouin, Nicolas Ricchiuto

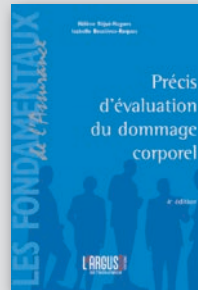


Aujourd'hui, la fraude en assurance est un sujet incontournable, elle est inscrite au titre des risques opérationnels dans la directive Solvabilité 2, et son ampleur, en IARD mais aussi en assurances de personnes, préoccupe les assureurs quels qu'ils soient pour l'optimisation de leur gestion. Pour organiser et piloter ce risque, l'ouvrage propose un guide pratique qui permet de prévenir, détecter et traiter tous les cas de fraudes.

Parution juin 2013
128 pages - 29 €TTC

PRÉCIS D'ÉVALUATION DU DOMMAGE CORPOREL

Hélène Béjui-Hugues et Isabelle Bessières-Roques



Ce précis, après avoir rappelé les principes juridiques (responsabilité et assurances) nécessaires à la compréhension de l'expertise du dommage corporel, consacre ses développements à la méthodologie de l'évaluation du dommage et à la pratique de l'expert. Cette édition intègre l'« ABC des termes médicaux » qui décrypte le vocabulaire médical à l'aide de nombreux schémas et photos pour les besoins des professionnels de l'indemnisation en corporel.

Novembre 2009 - 4^e Éd.
432 pages - 64 €TTC

L'ASSURANCE DES FLOTTES AUTOMOBILES

Lionel Ray



L'ouvrage propose une étude complète des questions soulevées par l'assurance des flottes automobiles, de l'analyse de son marché et des garanties disponibles et leur mise en œuvre, jusqu'à l'adoption d'une politique flotte au sein de l'entreprise. Plus particulièrement, la gestion de sinistres fait l'objet d'amples développements, de la déclaration jusqu'à l'exploitation vertueuse des statistiques qui en découlent par l'assureur.

Novembre 2008
300 pages - 39 €TTC

POUR TOUTES COMMANDES, VEUILLEZ CONTACTER :

Chloé ROCTON - crocton@infopro.fr

Tél. : +33 (0)1 77 92 94 76

Découvrez l'ensemble des ouvrages des Éditions de L'Argus :

www.argusdelassurance.com/les-editions-de-l-argus-de-l-assurance

■ Conférence

Jeudi 4 avril 2013

PAVILLON D'ARMENONVILLE

ALLÉE DE LONGCHAMP

BOIS DE BOULOGNE

75116 PARIS

Parking privatif

Métro : Porte Maillot (ligne n°1)

Sortie Av. Charles de Gaulle

RER C : Neuilly-Porte Maillot

■ Formation complémentaire

Mardi 2 et mercredi 3 avril 2013

La formation se tiendra à Paris,

le lieu exact vous sera précisé sur votre convention
envoyée avant le stage.

**Consultez les informations relatives à l'hébergement
et à l'accès sur notre site internet :**

<http://evenements.infopro.fr/argus/conference-gestion-de-sinistres-2013-188>

Onglet Informations et tarifs

Conditions générales de vente

Les conférences et formations des Rencontres de L'Argus de l'assurance sont organisées par la société GISI.

GISI est un organisme de formation déclarée sous le numéro d'activité 11 92 17343 92 auprès du préfet de région d'Ile de France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat et ce en vertu de l'article L.6352-12 du code du travail.

Tarifs valables jusqu'à la date des événements. TVA : 19,6 %. Les informations à caractère personnel recueillies ci-dessus par la société Groupe Industrie Service Info (GISI) Société par actions simplifiée au capital de 38 628 352 euros. Siège social : 10, place du Général de Gaulle – 92160 ANTONY immatriculée au R.C.S.NANTERRE sous le n°442 233 417 font l'objet d'un traitement informatique.

Elles sont nécessaires à notre société pour traiter votre commande, et sont enregistrées dans notre fichier de clients. GISI pourra vous envoyer des communications relatives à nos activités. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 août 2004 (art. 34 et s.) vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression sur l'ensemble des données qui vous concernent.

Pour exercer ces droits, vous pouvez écrire à : cnil@gisi.fr

Retrouvez l'intégralité des modalités d'inscription et conditions générales de vente sur <http://evenements.infopro.fr/argus/cgv>

En partenariat avec :



Créateur de solutions et de normes d'échanges informatisés, Darva est l'acteur de référence pour la gestion des sinistres auto, IRD et construction. Son centre serveur traite chaque année plus de 6 millions de dossiers sinistres. Les solutions Darva utilisées par les assureurs, à destination de leurs prestataires experts, réparateurs... s'intègrent à tous les systèmes d'information. En s'appuyant sur les millions de données échangées, Darva propose des outils de pilotage et d'analyse innovants.

www.darva.com

Deloitte Deloitte couvre une palette d'offres de services très large : consulting, audit et risk services, juridique et fiscal, expertise comptable et corporate finance, suivant sa stratégie pluridisciplinaire. Nos 200 000 professionnels, à travers le monde, sont animés par un objectif commun, faire de Deloitte la référence en matière d'excellence de service. En France, Deloitte compte 6 800 collaborateurs et associés travaillant auprès de clients de toutes tailles et de tous secteurs. Accompagnant l'évolution de la société et les transformations qui y interviennent, le domaine du conseil en assurance compte parmi les secteurs les plus dynamiques au service des acteurs français, européens et mondiaux.

www.deloitte.fr



FRANCE PARE BRISE est un des leaders du marché de la réparation et du remplacement de tous les vitrages automobile pour les particuliers et les professionnels avec un Réseau qui compte plus de 270 centres de réparation et 850 collaborateurs qui s'engagent chaque jour pour assurer une satisfaction totale à tous nos clients et partenaires. FRANCE PARE BRISE, qui a fait du service à la clientèle une priorité, met à la disposition de ses clients un véhicule de prêt durant l'intervention ainsi qu'un service de pose à domicile.

www.franceparebrise.fr



Guidewire Software compte parmi les premiers fournisseurs mondiaux de solutions progiciels dédiées aux compagnies d'Assurance IARD.

Guidewire propose des logiciels reconnus et qui facilitent les opérations cœur de métier de l'Assurance IARD, notamment sur la souscription, la gestion des contrats, des sinistres, primes/cotisations, commissionnements et facturations. Conçues pour un maximum de flexibilité et d'évolutivité, les solutions Guidewire offrent la possibilité aux assureurs d'offrir un excellent service à leurs assurés et agents mais aussi d'accroître leur part de marché tout en réduisant leurs coûts d'exploitation. Guidewire possède son centre de développement à San Mateo, en Californie, et dispose de bureaux à Paris, Dublin, Hong-Kong, Londres, Munich, Pékin, Sydney, Tokyo et Toronto.

www.guidewire.fr



MultiAssistance*, qui fête cette année ses 15 ans d'existence, est le leader en France, en Espagne et au Portugal du marché de la réparation en nature grâce à une intégration innovante de son réseau constitué de plus de 1500 prestataires du bâtiment qui interviennent au domicile des assurés. Gérant plus de 100,000 dossiers par an, Multiassistance réalise aussi des travaux d'amélioration de l'habitat et place au cœur de son organisation la gestion de la relation client et la satisfaction des assurés grâce à un contrôle rigoureux de la qualité et du coût de ses interventions.

*Multiassistencia est un groupe indépendant créé il y a 30 ans en Espagne

www.multiassistance.com

Bulletin d'Inscription

À retourner à Pénélope Vincent / L'Argus de l'assurance

Fax : +33 (0)1 77 92 98 17

Antony Parc II - 10, place du Général de Gaulle

BP 20156 - 92186 Antony Cedex

Mme M.

Nom :

Prénom :

Fonction :

Tél. : Port. :

E-mail :@.....

Société :

Adresse :

Code postal : Ville :

Cedex : Pays :

N° TVA intracommunautaire :

N° Commande interne :

N° de Siren :

Organisme payeur et adresse de facturation (si différents) :

.....

.....

Je m'inscris et je choisis :



La Conférence « Gestion de sinistres » du 4 avril 2013

La Formation « Lutte contre la fraude en IARD » du 2 & 3 avril 2013

Tarif Normal		
<input type="checkbox"/> 1 Jour 995 € HT / 1190,02 € TTC	<input type="checkbox"/> 2 Jours 1495 € HT / 1788,02 € TTC	<input type="checkbox"/> 3 Jours 1995 € HT / 2386,02 € TTC

Inscrivez-vous à plusieurs et bénéficiez de nos tarifs dégressifs :

<http://evenements.infopro.fr/argus/>

Je joins un chèque de.....€ TTC

à l'ordre du Groupe Industries Services Info

J'accepte de recevoir des offres adressées par L'Argus de l'assurance ou ses partenaires

Je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente qui sont accessibles à l'adresse : <http://evenements.infopro.fr/argus/cgv> et les accepte sans réserve.

Fait à :

Le :

Signature

Cachet de l'entreprise
