

GESTION DE SINISTRES

Réinventer l'expérience client à l'ère du digital

- Réseaux de réparateurs / prévention / dommages corporels : comment innover pour maîtriser les coûts
- E-constat / applis mobiles : les stratégies digitales au service de la gestion de sinistres
- Big data et objets connectés : quels bénéfices pour l'indemnisation

AVEC LA PARTICIPATION EXCEPTIONNELLE DE



Renan LE DRET

Membre du Comex en charge
du pôle indemnités,
partenariats et juridique
BPCE ASSURANCES



Franck LE VALLOIS

Directeur de
l'indemnisation
ALLIANZ FRANCE



Éric MERVILLE

Directeur
indemnisation
GENERALI



Pierre-Yves THIRIEZ
Directeur technique sinistres

AXA FRANCE
Vice-président
ALFA



Claude ZAOUATI
Directeur général
AVIVA ASSURANCES

ET NOTAMMENT LES INTERVENTIONS DE

- François BUCCHINI, *Directeur assurances*, THELEM ASSURANCES
- Christophe LANNOY, *Directeur clientèle et indemnisation*, SURAVENIR ASSURANCES
- Frédéric NGUYEN KIM, *Directeur*, AGENCE POUR LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE A L'ASSURANCE (ALFA)
- Sophie PACHECO, *Responsable département case management*, GENERALI

En partenariat avec :



Avec le soutien de :



Formations complémentaires

10 et 11 mars 2015

LUTTE CONTRE LA FRAUDE EN IARD

Comment mieux prévenir, détecter et traiter la fraude

9 et 10 décembre 2014

**RÉPONDRE AUX NOUVEAUX DÉFIS
DE L'ASSURANCE AUTO**

Impacts de la loi Hamon et nouveaux usages
en assurance automobile

De la loi Hamon à l'e-constat, **2015 est l'année de tous les défis pour la gestion de sinistres.**

La loi Hamon oblige les assureurs à accentuer leurs efforts de maîtrise des coûts tout en améliorant la satisfaction des assurés. Face à ces objectifs apparemment contradictoires, la révolution digitale est une opportunité exceptionnelle d'**améliorer la compétitivité et de réinventer l'expérience clients.**

Pour relever ces challenges, les assureurs doivent :

- Continuer à innover : réseaux de réparateurs, actions de prévention, gestion des dommages corporels ;
- Développer des stratégies digitales gagnantes : e-constat, applis mobiles, télé-expertise, e-rééquipement ;
- Saisir les opportunités que représentent le Big Data et les objets connectés.

Pour en débattre et trouver les solutions à ces défis organisationnels, technologiques et financiers, ***L'Argus de l'assurance* vous donne rendez-vous à Paris le 2 avril 2015 pour les 7^e Rencontres de la Gestion de sinistres**, rendez-vous désormais incontournable de la profession. Une édition à ne pas manquer qui réunira, comme l'an dernier, plus de 200 participants.

Afin de maîtriser toute l'actualité du secteur, nous vous invitons également à participer à l'une de ces deux formations :

- les 10 et 11 mars 2015 : « Lutte contre la fraude en IARD » ;
- le 1^{er} avril : « Répondre aux nouveaux défis de l'assurance auto ».

En me réjouissant de vous y accueillir,

Jean-Christophe PUJOS

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

LES RENCONTRES **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
digital

GESTION DE SINISTRES

Réinventer l'expérience client à l'ère du digital

AVEC LES INTERVENTIONS DE :

François BUCCHINI	Directeur assurances THELEM ASSURANCES
Pascal GALASSI	Directeur des ventes GUIDEWIRE
Christophe LANNOY	Directeur clientèle et indemnisation SURAVENIR ASSURANCES
Renan LE DRET	Membre du Comex en charge du pôle indemnisations, partenariats et juridique BPCE ASSURANCES
Franck LE VALLOIS	Directeur de l'indemnisation ALLIANZ FRANCE
Christian MAINGUY	Directeur général REHALTO
Éric MERVILLE	Directeur indemnisation GENERALI
Ronan MOALIGOU	Directeur du développement groupe MULTIASSISTANCE
Frédéric NGUYEN KIM	Directeur AGENCE POUR LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE A L'ASSURANCE (ALFA)
Sophie PACHECO	Responsable département case management GENERALI
Isabelle SANSOT	Direction de la conformité CNIL
Pierre-Yves THIRIEZ	Directeur technique sinistres AXA FRANCE Vice-président ALFA
Claude ZAOUATI	Directeur général AVIVA ASSURANCES

VOUS ÊTES CONCERNÉS :

Secteurs

• Compagnies d'assurances • Mutuelles • Sociétés de bancassurance
• Cabinets de courtage • Cabinets d'experts • Sociétés d'assistance • Sociétés de conseil • Éditeurs de logiciels • Prestataires informatiques • Organisations professionnelles •

Fonctions

• Présidents • Directions générales • Directions sinistres • Directions indemnisations • Directions techniques • Directions digitales • Directions du marketing • Directions des services • Directions du développement • Directions juridiques • DSI • Médecins conseils • Experts • Courtiers • Avocats • Actuaire

Journée animée par Anne LAVAUD, Rédactrice en chef, L'Argus de l'assurance

8h30 Accueil des participants

9h00 ALLOCUTION D'OUVERTURE

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

QUELLES INNOVATIONS POUR RÉINVENTER L'EXPÉRIENCE CLIENT ET MAÎTRISER LES COÛTS

9h30 TÉMOIGNAGE - Maîtrise de la charge sinistre, des coûts de gestion et proposition de nouveaux services :

pourquoi et comment structurer un RÉSEAU DE RÉPARATEURS AGRÉÉS

• Contrôle des coûts, maillage du territoire, services associés... : quels critères pour la sélection des partenaires

• Synergie assurance / assistance : le couple gagnant pour proposer une prise en charge globale ?

• Dans quelles proportions ces services permettent-ils d'améliorer taux de satisfaction et de fidélisation

• Dispositif de prévention associé : les assurés s'approprient-ils les incitations liées à l'entretien de leur véhicule

Ronan LE DRET | Membre du Comex en charge du pôle indemnisations, partenariats et juridique | **BPCE ASSURANCES**

10h00 **Comment innover en PRÉVENTION pour améliorer maîtrise des risques et proximité avec les assurés**

• Au-delà des projets de place, quelles initiatives peuvent prendre les assureurs en termes de prévention

• La maison connectée, déjà une réalité ? Comment gérer les données prélevées pour prévenir les sinistres et multiplier les points de contact avec les assurés

• Benchmark européen : quelles leçons tirer des projets menés en Espagne

Ronan MOALIGOU | Directeur du développement groupe | **MULTIASSISTANCE**

Claude ZAOUATI | Directeur général | **AVIVA ASSURANCES**

10h45 Pause

11h15

TABLE RONDE - Comment mieux gérer les DOMMAGES CORPORELS GRAVES

• Barème de capitalisation, réforme de la RC : les évolutions récentes et à venir

• Quel accompagnement des gestionnaires de sinistres sur les dossiers à forte charge émotionnelle ? Comment investir sur la relation client pour favoriser les règlements à l'amiable plutôt que contentieux

• Le case-management peut-il permettre une meilleure réinsertion des victimes tout en maîtrisant les coûts

Christian MAINGUY | Directeur général | **REHALTO**

Sophie PACHECO | Responsable département case management | **GENERALI** | Lauréate du Trophée de la Femme spécialiste 2013 de L'Argus de l'assurance

LA RÉVOLUTION DIGITALE AU SERVICE DE L'INDEMNISATION

12h00

Comment renforcer vos dispositifs de LUTTE CONTRE LA FRAUDE A L'ASSURANCE

• Prévention, détection, investigation : comment améliorer vos processus à chaque étape clé

• Big data, analyse prédictive, réseaux sociaux, télématique embarquée : qu'attendre de la révolution des données et des nouveaux outils digitaux

• Quel dispositif de veille pour devancer systématiquement les innovations des fraudeurs

• Retours d'expérience sur la mise en place de processus anti-fraude

Frédéric NGUYEN KIM | Directeur | **AGENCE POUR LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE A L'ASSURANCE (ALFA)**

Pierre-Yves THIRIEZ | Directeur technique sinistres | **AXA FRANCE** | Vice-président | **ALFA**

1 2h30 Déjeuner

14h00

TÉMOIGNAGE - Utilisation des DONNÉES PERSONNELLES : comment concilier conformité réglementaire et innovation

• Présentation du « Pack conformité assurance », nouvel outil de régulation du secteur

• Quels référentiel et bonnes pratiques pour sécuriser les assureurs dans leurs projets numériques

Isabelle SANSOT | Direction de la conformité | **CNIL**

Avec l'intervention d'un représentant de l'Association Française de l'Assurance (AFA)

14h45

TABLE RONDE - L'INNOVATION DIGITALE au service de la gestion de sinistres : quelles stratégies gagnantes

• E-constat : comment adapter votre organisation et votre relation client pour l'intégrer à la chaîne de gestion

• Déclaration de sinistres 100% en ligne, e-constat, prise de rendez-vous... Quelles fonctionnalités clés proposer pour réussir vos applications mobiles

• Rééquipement en ligne via un porte-monnaie électronique, ou comment conserver la relation commerciale au-delà du règlement du sinistre

François BUCCHINI | Directeur assurances | **THELEM ASSURANCES**

Christophe LANNOY | Directeur clientèle et indemnisation | **SURAVENIR ASSURANCES**

Éric MERVILLE | Directeur indemnisation | **GENERALI**

Avec l'intervention d'un représentant de l'AFA

16h00

TÉMOIGNAGE - BIG DATA ET OBJETS CONNECTÉS : et si l'indemnisation était le grand bénéficiaire de la prochaine révolution des données ?

• Habitude de conduite, géolocalisation, boîtiers habitation connectés... dans quelle mesure les assurés sont-ils prêts à communiquer des données personnelles

• Quelles données relever à partir des sinistres et comment les exploiter

• Accélération de l'indemnisation, relation client personnalisée... : comment faire de la connaissance client un avantage concurrentiel au moment de l'indemnisation

Pascal GALASSI | Directeur des ventes | **GUIDEWIRE**

16h30

Fin de la manifestation

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.

Amélie TAUGOURDEAU
ataugourdeau@infopro-digital.com
Tél. : +33 (0)1 77 92 94 76

Retrouvez le programme détaillé de cet événement sur : <http://evenements.infopro-digital.com/argus/>

Mardi 10 et mercredi 11 mars 2015

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 en IARD
- ✓ 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 :



Bertrand
NERAUDAU
Avocat à la Cour
NERAUDAU AVOCATS



Frédéric
NGUYEN KIM
Directeur
ALFA

JOURNÉE 1

- **Comprendre la fraude aux mécanismes d'assurance publique ou privée**
Définitions et délimitations de la fraude à l'assurance de dommages au préjudice des organismes d'assurance privés
Tentative d'explication du phénomène
Les difficultés à prendre en considération face aux phénomènes de fraude
L'intérêt d'engager une réflexion sur le thème de la lutte contre la fraude à l'assurance
- **Panorama de la fraude à l'assurance de dommages sur le marché français**
Typologie des cas de fraude et de fraudeurs
Tentative de quantification du phénomène
- **La répression – 1^{re} phase : la détection**
Méthodes par sondage
Méthodes utilisant l'expérience
Utilisation de logiciels de détection

JOURNÉE 2

- **La répression – 2^e phase : la recherche d'éléments de preuve**
Justification : les présomptions dont bénéficie l'assuré
Investigations à l'aide de moyens internes
Stratégie en l'absence de preuves recueillies
- **Exemples d'investigations simples et peu coûteuses**
- **La répression – 3^e phase : exploitation des éléments de preuve recueillis**
La formulation d'une position de non garantie
Stratégie judiciaire – procédures civile et pénale
Les sanctions civiles et pénales
- **La prévention de la fraude à l'assurance**
Prévention au moment de la conclusion du contrat
Prévention au moment de la déclaration du sinistre
- **BIG DATA et la fraude à l'assurance**
- **Le contrôle interne et le risque de ruine**
Quels sont les différents axes d'une politique globale de lutte contre la fraude
Prendre en compte la réalité économique : coût de la lutte versus économies envisagées

Horaires : 8h30 Accueil des participants / 9h00 Début de la formation
12h30 Déjeuner / 17h30 Fin de la formation

Mercredi 1^{er} avril 2015

RÉPONDRE AUX NOUVEAUX DÉFIS DE L'ASSURANCE AUTO

**Impacts de la loi Hamon et nouveaux usages
en assurance automobile**

Objectifs de la formation :

- ✓ Appréhender les changements liés aux nouvelles réglementations
- ✓ Comment répondre aux nouvelles attentes des usagers
- ✓ Comment mettre en place une démarche globale de lutte contre la fraude

Formation animée par :



David FARCY
Associé
PÉRICLÈS
CONSULTING



Xavier DE CORSON
Directeur Assurance
PÉRICLÈS
CONSULTING

8h30 Accueil des participants

9h00 Début de la formation

- **Panorama de l'assurance automobile aujourd'hui**
Cartographie des acteurs de l'assurance IARD
Analyse des produits et canaux de distribution
Changements en cours liés aux nouvelles réglementations (loi Hamon, Solvabilité II, DIA 2)
- **La transformation des usages**
L'économie partagée : covoiturage, auto-partage, locations entre particuliers
Tarifier sur-mesure : Pay How You Drive et hyper-segmentation
Les autres exigences des clients en termes de services
> **ILLUSTRATION** : comment répondre aux attentes
Retours d'expérience d'assureurs ou acteurs du marché

12h30 Déjeuner

- **Fluidifier le traitement des sinistres**
Mobiliser les assurés eux-mêmes : déclaration en ligne / e-constat, photos, vidéos
Recourir à l'expertise : outils et cas d'application de l'expertise à distance
Définir le mode de règlement approprié : gré-à-gré, prise en charge, remboursement, indemnisation en nature
> **TRAVAIL DE GROUPE** : comment accélérer la prise de décision et l'orientation
- **Déjouer la fraude à l'assurance**
Qualifier les prospects et clients en amont/dès l'entrée en relation
Identifier en temps réel le sinistre douteux pour le traiter spécifiquement
Analyser l'historique des sinistres pour détecter les partenaires et clients indélébiles
> **ILLUSTRATION** : comment mettre en place une démarche globale de lutte contre la fraude
Retour d'un expert (AXA)

17h30

Fin de la formation

Informations Pratiques

■ Conférence

Judi 2 avril 2015

ÉLYSÉES BIARRITZ

22-24 rue Quentin Bauchart

75008 Paris

Méto : station Georges V (ligne n°1)

RER A : station Charles de Gaulle-Étoile

Parking : George V

(face au 103, avenue des Champs Élysées)

■ Formations complémentaires

Mardi 10 et mercredi 11 mars 2015

Mercredi 1^{er} avril 2015

Les formations se tiendront 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-digital.com/argus/conference-
gestion-de-sinistres-2015-1007,tarifs](http://evenements.infopro-digital.com/argus/conference-gestion-de-sinistres-2015-1007,tarifs)**

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 : 20 %. Les informations à caractère personnel recueillies ci-dessus par la société Groupe Industrie Services 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-digital.com/argus/cgv>

En partenariat avec :



Enterprise Rent-A-Car est une des marques de la plus grande entreprise de location de véhicules au monde, Enterprise Holdings (St. Louis, États-Unis). Le groupe figure parmi les leaders mondiaux du secteur et compte plus de 8 600 agences et 83 000 employés dans plus de 70 pays du monde. Fondée en 1957 par Jack Taylor, la société est aujourd'hui toujours une entreprise familiale dirigée par la famille Taylor. Choisir Enterprise, c'est choisir pour vos clients les atouts d'un expert du véhicule de remplacement, et l'assurance d'un service de qualité unique, partout dans le monde.

www.enterprise.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 300 centres de réparation et 1 200 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 crée des progiciels métiers pour aider les assureurs IARD à remplacer leurs systèmes existants et ainsi transformer leur activité. Conçus pour être flexibles et évolutifs, les produits

Guidewire permettent aux assureurs de proposer une excellente qualité de service client, augmenter leurs parts de marché et réduire les coûts d'exploitation. Guidewire InsuranceSuite™ offre des solutions cœur de métier IARD gérant toutes les données opérationnelles de l'entreprise. Cette offre est complétée par des produits de Datawarehouse, Business Intelligence, Pilotage, et d'accès multicanal/multi « devices ». Plus de 180 assureurs IARD ont déjà choisi Guidewire dans le monde entier.

www.guidewire.fr

Suivez-nous sur Twitter : @Guidewire_PandC



MultiAssistance est la filiale française du groupe indépendant Multiasistencia présent également en Espagne, au Portugal et au Brésil. Gérant en France plus de 100.000 dossiers par an, Multiassistance 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 et à l'utilisation croissante des nouveaux outils digitaux.

www.multiassistance.com



Depuis sa création en 1997, Réhalto est positionnée sur l'accompagnement de toutes les problématiques humaines se posant dans le cadre des contrats d'assurances vie et non vie. Ses services sont distribués en grande partie par le réseau des assureurs et des

courtiers et offrent des solutions concrètes éprouvées, à forte valeur ajoutée pour ses clients assureurs. Les domaines d'intervention incluent notamment les programmes de gestion des arrêts de travail, l'accompagnement des victimes suite à un sinistre, les interventions post-traumatiques et l'accompagnement psychologique des salariés. Réhalto est une filiale du groupe SCOR. Réhalto s'appuie sur un réseau professionnel spécialisé de plus de 1 500 intervenants répartis sur le territoire français et belge.

www.rehalto.com

info@rehalto.com

Avec le soutien de :



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

GDS03

☐ 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 2 avril 2015

☐ La Formation LUTTE CONTRE LA FRAUDE des 10 et 11 mars 2015

☐ La Formation ASSURANCE AUTO du 1^{er} avril

Tarif Normal		
☐ 1 Jour 1 095 € HT / 1 314 € TTC	☐ 2 Jours 1 745 € HT / 2 094 € TTC	☐ 3 Jours 2 245 € HT / 2 694 € TTC

Tarif Non assureurs		
☐ 1 Jour 1 295 € HT / 1 554 € TTC	☐ 2 Jours 1 995 € HT / 2 394 € TTC	☐ 3 Jours 2 495 € HT / 2 994 € TTC

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

<http://evenements.infopro-digital.com/argus/>

☐ Je joins un chèque de € TTC à l'ordre du GISI

☐ J'enverrai mon paiement à réception de la facture

☐ 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-digital.com/argus/cgv> et les accepte sans réserve.

Fait à :

Le :

Signature

Cachet de l'entreprise