

GESTION DE SINISTRES

Quelle stratégie adopter pour faire des nouveaux risques une opportunité de marché

- Un an après la loi Hamon, quel impact de la gestion de sinistres sur la fidélisation des assurés
- Voiture autonome : doit-on s'attendre à une déstructuration de la gestion de sinistres à terme
- Exploitation des données / sélection des risques : vers une gestion de sinistre efficiente et une optimisation des tarifs ?
- Les START-UP & la gestion de sinistres : qui seront vos partenaires de demain
- CDO / Directeur de l'indemnisation, le nouveau duo à l'épreuve de la gestion de sinistres ?

AVEC LA PARTICIPATION EXCEPTIONNELLE DE



Laurent DECELLE
Président
CESVI FRANCE
Directeur du pôle
performance auto
COVEA AIS



Arnaud DE LA FORTELLE
Titulaire de la Chaire Drive for
you & Directeur du laboratoire
de recherche robotique
MINES PARISTECH



Éric MERVILLE
Directeur
indemnisation
GENERALI



François NEDEY
Directeur technique
des assurances de biens
et de responsabilité
ALLIANZ FRANCE



Stéphane PENET
Directeur des assurances de
biens et de responsabilité
FFSA

ET NOTAMMENT LES INTERVENTIONS DE

- Jean-Marie ADAM, *Directeur Marketing, Commercial & Innovation, membre du Comex*, **BPCE ASSURANCES**
- Frédéric DUROT, *Directeur technique pôle dommages*, **GRAS SAVOYE**
- Sylvain GIRAULT, *Vice-président*, **ANEA**
- Renan LE DRET, *Membre du Comité Exécutif en charge du Pôle Indemnisations, Partenariats et Juridique*, **BPCE ASSURANCES**

En partenariat avec :



Avec le soutien de :



Formation préalable

Mercredi 6 avril 2016

OBJETS CONNECTÉS

Quels enjeux sur le marché
de l'assurance Auto-Habitation

Dans un contexte technologique, financier et réglementaire sans précédent, un seul mot d'ordre s'impose au marché : l'innovation, pour rester compétitif, mieux prévenir et gérer les sinistres.

L'hyperpersonnalisation, l'utilisation de données massives, la menace des GAFA... bouleversent déjà en profondeur la relation assureur-assuré.

Comment y faire face, tout en responsabilisant davantage l'assuré face au risque ? Autant de challenges à relever pour les assureurs.

- Un an après la loi Hamon, quel impact de la gestion de sinistres sur la fidélisation des assurés
- Voiture autonome : doit-on s'attendre à une déstructuration de la gestion de sinistres à terme
- Exploitation des données / sélection des risques : vers une gestion de sinistre efficiente et une optimisation des tarifs ?
- Les start-up et la gestion de sinistres : qui seront vos partenaires de demain

Pour en débattre, L'Argus de l'assurance vous donne rendez-vous à Paris le jeudi 7 avril 2016 pour les 8^e Rencontres de la Gestion de sinistres, rendez-vous désormais incontournable de la profession.

Pour optimiser vos stratégies, nous vous proposons également une journée de formation :

- Le mercredi 6 avril : « Objets connectés : quels enjeux sur le marché de l'assurance Auto-Habitation »

En me réjouissant de vous y accueillir,

Anaïs HURTAUD

Chef de projets événements | 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

AVEC LES INTERVENTIONS DE :

Jean-Marie ADAM	Directeur Marketing, Commercial et Innovation, membre du Comex BPCE ASSURANCES
Jonathan BIBAS	Chief Technology Officer ELLIS-CAR
Caroline BRUN	Business Director France GT MOTIVE
Laurent DECELLE	Président CESVI FRANCE Directeur du pôle performance auto COVEA AIS
Arnaud DE LA FORTELLE	Titulaire de la Chaire Drive for you et Directeur du laboratoire de recherche robotique MINES PARISTECH
Frédéric DUROT	Directeur technique pôle dommages GRAS SAVOYE
Thierry ERNST	Président co-fondateur YOGOKO
Sylvain GIRAULT	Vice-président ANEA
Diana JERULSAMI	Directrice de l'inspection dommages AXA FRANCE
Renan LE DRET	Membre du Comité Exécutif en charge du Pôle Indemnisations, Partenariats et Juridique BPCE ASSURANCES
Éric MERVILLE	Directeur indemnisation GENERALI
Alexandre MEYER	Co-fondateur WEPROOV
Ronan MOALIGOU	Directeur général adjoint MULTIASSISTANCE
François NEDEY	Directeur technique des assurances de biens et de responsabilité ALLIANZ FRANCE
Stéphane PENET	Directeur des assurances de biens et de responsabilité FFSA
Samuel REMACLE	Insurance fraud expert BAE SYSTEMS
Alexis ROQUES	Fondateur MYEGGBOX
Patrick SOULIGNAC	Sales Consultant GUIDEWIRE

VOUS ÊTES CONCERNÉS :

Secteurs

- Mutuelles d'assurance • Compagnies d'assurance • Sociétés de bancassurance • Sociétés de courtage • Sociétés de réassurance • Sociétés d'expertise • Sociétés d'assistance • Cabinets de conseil • Cabinets d'avocats •

Fonctions

- Présidents • Directions générales • Directions indemnisation • Directions sinistres • Directions IARD • Directions commerciales • Directions marketing • Directions développement • Directions du digital • Experts • Courtiers • Avocats

GESTION DE SINISTRES

Quelle stratégie adopter pour faire des nouveaux risques une opportunité de marché

Journée animée par la Rédaction de L'Argus de l'assurance

8h30	Accueil des participants
9h00	ALLOCUTION D'OUVERTURE PROSPECTIVE - Enjeux et défis des risques de demain Arnaud DE LA FORTELLE Titulaire de la Chaire Drive for you Directeur du laboratoire de robotique MINES PARISTECH
9h30	HYPERPERSONNALISATION ET MAÎTRISE DES COÛTS : VERS UNE AMÉLIORATION RENTABLE DE LA CONNAISSANCE CLIENTS TABLE RONDE - Un an après la loi Hamon, quel impact de la gestion de sinistres sur la fidélisation des assurés Introduction : résultats de l'étude 2016 « assurés auto » par GT MOTIVE - Opportunités et menaces sur le marché de l'assurance • Offre / relation clients / optimisation des process : quels sont les leviers de différenciation en gestion de sinistres • Quels sont les facteurs clés de réussite pour fidéliser ses assurés sinistrés Caroline BRUN Business Director France GT MOTIVE Diana JERULSAMI Directrice de l'inspection dommages AXA FRANCE Éric MERVILLE Directeur indemnisation GENERALI Ronan MOALIGOU Directeur général adjoint MULTIASSISTANCE
10h30	INTERVIEW - Comment améliorer sa maîtrise de la charge sinistre ? Zoom sur Cesvi France, le centre de recherche technique de Covea • Le crash-test : un moyen de comprendre l'accidentologie et d'identifier les failles de sécurité ? • Jusqu'où peut-on aller dans le cadre de la recherche de causes d'un sinistre • Comment utiliser les nouvelles technologies pour optimiser les algorithmes et affiner le coût potentiel de réparation Laurent DECELLE Président CESVI FRANCE Directeur du pôle performance auto COVEA AIS
11h00	Pause
11h30	TÉMOIGNAGE - Quelle exploitation du big data prévoir pour une meilleure gestion du risque fraude • L'exploitation des données révolutionnera-t-elle l'indemnisation • Utilisation des données clients : du discours à la réalité • Le big data : la nouvelle arme antifraude ? Samuel REMACLE Insurance fraud expert BAE SYSTEMS

11h50	TÉMOIGNAGE - Voiture autonome : doit-on s'attendre à une déstructuration de la gestion de sinistres à terme • Constructeurs, sous-traitants, gestionnaire des données, pouvoirs publics : qui portera la responsabilité en cas d'accident ? Quid de l'impact sur l'indemnisation • Pourrait-on se diriger vers un modèle de responsabilité à l'image de la responsabilité civile décennale dans l'assurance construction Sylvain GIRAULT Vice-président ALLIANCE NATIONALE DES EXPERTS EN AUTOMOBILE (ANEA)
12h10	DÉBAT - Exploitation des données / sélection des risques : vers une gestion de sinistre efficiente et une optimisation des tarifs ? • L'hyperpersonnalisation ou comment lier optimisation des coûts, rapidité d'action et satisfaction client • La segmentation des données va-t-elle permettre de placer l'indemnisation au cœur d'un processus de fidélisation long-terme • Cartographier les risques pour un meilleur niveau de prévention : l'une des solutions pour garder une proximité client à toute épreuve ? François NEDEY Directeur technique des assurances de biens et de responsabilité ALLIANZ FRANCE Patrick SOULIGNAC Sales Consultant GUIDEWIRE
12h45	Déjeuner
14h15	LA GESTION DE SINISTRES BIENTÔT DISRUPTÉE ? SÉANCE DE PITCHS - Les START-UP et la gestion de sinistres : qui seront vos partenaires de demain  • Présentation des start-up et de leurs projets innovants • A l'heure de l'IoT, peut-on disrupter la gestion de sinistres Jonathan BIBAS Chief Technology Officer ELLIS-CAR Thierry ERNST Président co-fondateur YOGOKO Alexandre MEYER Co-fondateur WEPROOV Alexis ROQUES Fondateur MYEGGBOX

15h15	INTERVIEW CROISÉE - CDO / Directeur de l'indemnisation, le nouveau duo à l'épreuve de la gestion de sinistres ? • Comment collaborent les équipes du marketing digital et de l'indemnisation • Instantanéité & expertise : comment répondre aux nouveaux usages des consommateurs connectés • Le digital permet-il de maîtriser davantage les coûts liés à la gestion des sinistres Jean-Marie ADAM Directeur Marketing, Commercial et Innovation Membre du Comex BPCE ASSURANCES Renan LE DRET Membre du Comité Exécutif en charge du Pôle Indemnisations, Partenariats et Juridique BPCE ASSURANCES
16h00	DÉBAT DE CLÔTURE Prévention / nouvelles technologies : comment mieux appréhender les risques climatiques • Xynthia, intempéries dans le Sud-est : comment moderniser les dispositifs de prévention et d'intervention • Régime Cat' Nat' : quel projet pour réformer une mesure datant de 1982 Frédéric DUROT Directeur technique pôle dommages GRAS SAVOYE Stéphane PENET Directeur des assurances de biens et de responsabilité FFSA
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. Elvire ROULET eroulet@infopro-digital.com Tél. : +33 (0)1 77 92 93 36

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

Mercredi 6 avril 2016

OBJETS CONNECTÉS

**Quels enjeux sur le marché de l'assurance
Auto-Habitation**

Objectifs de la formation :

- ✓ Identifier le potentiel des objets connectés pour l'assurance auto-habitation
- ✓ Posséder les clés pour intégrer les objets connectés à votre offre assurantielle
- ✓ Déterminer votre stratégie de communication et commercialisation

Formation animée par :



Yvon MOYSAN
Président
SAINT GERMAIN CONSULTING

Programme :

8h30 Accueil des participants

9h00 Début de la formation

COMPRENDRE LE MARCHÉ DES OBJETS CONNECTÉS

- **État des lieux d'un marché en pleine croissance**
Quelle dynamique et quelles projections des ventes
Panorama des tendances, succès et échecs
Les données : les usages et les problématiques associées
- **Consommateurs : quelles attentes et quelles inquiétudes**
Reconnaissance utilisateur, collecte de données : quels sont les usages plébiscités au quotidien
> Cas pratique : le quantified self
Coût, obsolescence, sécurité, complexité

12h30 Déjeuner

ADAPTER LES OFFRES D'ASSURANCE AUTO ET HABITATION

- **L'impact des objets connectés sur la tarification et le contenu des offres**
Quelle légitimité des assureurs à établir le profil type de l'assuré vertueux
Objets connectés : quels services à valeur ajoutée pour enrichir l'offre ?
> Benchmark des différentes initiatives existantes dans le monde
> Cas pratiques : Allianz Suisse, Discovery, Fair Pay Insurance, BPCE assurances, SFR et Europ Assistance ...
- **Comment commercialiser l'assurance auto et habitation connectée**
Quelles stratégies de communication à destination des assurés
> Cas pratique : AXA Drive, le copilote de vos trajets du quotidien
Les objets connectés : quel impact en termes d'expérience client / relation client
- **Conclusion de la journée**
Faut-il s'attendre à une recomposition du paysage de l'assurance ?
GAFA, Google Car, constructeurs automobiles... : quelles conséquences sur le marché de l'assurance

17h30 Fin de la formation

LES RENCONTRES
L'ARGUS
de l'assurance



Nos prochaines conférences

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

MARCHÉ DES TNS, TPE ET PME

15 mars 2016, Paris

RDV DE LA RELATION CLIENTS

24 mai 2016, Paris

GRAND FORUM DES DIRIGEANTS

31 mai 2016, Paris

FINANCE ET SOLVABILITÉ II

7 juin 2016, Paris

ASSURANCE CONSTRUCTION

16 juin 2016, Paris

PRÉVENTION SANTÉ ET PRÉVOYANCE

21 juin 2016, Paris

START-UP ET L'ASSURANCE

6 juillet 2016, Paris

LA 27^e ÉDITION DE REAVIE

Du 12 au 14 octobre 2016, Cannes



Nos prochains trophées

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

LA 12^e ÉDITION DES ARGUS D'OR

6 avril 2016, Paris

TROPHÉES START-UP **NEW !**

6 juillet 2016, Paris

TROPHÉES GESTION DE SINISTRES

18 octobre 2016, Paris

Informations Pratiques

■ Conférence

Jeudi 7 avril 2016

ÉLYSÉES BIARRITZ

22-24 rue Quentin Bauchart

75008 Paris

Métro : station Georges V (ligne n°1)

RER A : station Charles de Gaulle-Étoile

Parking : George V

(face au 103, avenue des Champs Élysées)

■ Formation préalable

Mercredi 6 avril 2016

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-digital.com/argus/conference-gestion-de-sinistres-2016-4027_programme
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'Île 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.evenements@infopro-digital.com
Retrouvez l'intégralité des modalités d'inscription et conditions générales de vente sur <http://evenements.infopro-digital.com/argus/cgv>

En partenariat avec :

BAE SYSTEMS
INSPIRED WORK

Nous aidons les organisations, les nations et les gouvernements à travers le monde dans leur défense contre la fraude et la cyber criminalité. Nous réduisons leur exposition aux menaces du monde connecté dans le respect de la conformité tout en optimisant leurs opérations. Nous les défendons par le biais d'un arsenal de solutions, de systèmes, d'années d'expérience et de procédés prouvés – en collectant et en analysant de grands volumes de données. Avec le support de nos experts en fraude, anti-blanchiment et cyber– lesquels comptent parmi eux des talents de renommée internationale, nous sommes en mesure de contrer la fraude, le crime financier et les cyber-attaques, en permettant le développement d'une approche basée sur le renseignement et la résolution de problèmes de données complexes. Nous employons plus de 4000 personnes dans 18 pays dans les régions EMEA, UK et APAC.

www.baesystems.com/businessdefense



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.

http://www.enterprise.fr/car_rental/home.do



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



GT MOTIVE, A MITCHELL PARTNER COMPANY est une entreprise européenne spécialisée dans la conception et le déploiement de solutions pour la gestion de sinistres, le chiffrage des opérations de carrosserie, de mécanique et de maintenance. Les solutions de GT MOTIVE sont présentes dans plus de 12 500 ateliers de réparation, dans 76 compagnies d'assurance et au sein des sociétés de location longue durée, soit 26 000 utilisateurs. GT MOTIVE a une expérience de plus de 42 ans et est composée de 250 employés répartis dans 22 pays en Europe.

www.gtmotive.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 – un processus 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 200 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

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

☐ 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 7 avril 2016

☐ La Formation « OBJETS CONNECTÉS » du 6 avril 2016

Tarif Assureurs		
Tarifs pour une inscription	1 Jour	2 Jours
jusqu'au 28 février 2016	☐ 1 095 € HT 1 314 € TTC	☐ 1 790 € HT 2 148 € TTC
à partir du 29 février 2016	☐ 1 195 € HT 1 434 € TTC	☐ 1 890 € HT 2 268 € TTC

Tarif Non-assureurs	
☐ 1 Jour 1 295 € HT / 1 554 € TTC	☐ 2 Jours 1 990 € HT / 2 388 € 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