

## ASSURANCES AUTO - MRH

### Comment redresser la rentabilité sur ces marchés

- Loi Hamon et résiliation : quels sont les risques et opportunités
- Gestion de sinistres : quelles innovations pour améliorer votre rentabilité
- Redéfinition des gammes auto et MRH : comment regagner en compétitivité
- Quelles nouvelles tactiques de distribution face à la concurrence accrue

#### AVEC LA PARTICIPATION EXCEPTIONNELLE DE



**Christophe BARDET**  
Directeur général  
MMA Holding Grande-Bretagne  
CEO  
SWINTON INSURANCE



**Gérard BONNET**  
Directeur de l'indemnisation  
GENERALI  
Président  
GIE KAREO



**François BUCCHINI**  
Directeur Assurance  
GROUPAMA



**Guillaume DE LUSSAC**  
Directeur général  
LA BANQUE POSTALE  
ASSURANCES IARD

#### ET NOTAMMENT LES INTERVENTIONS DE

- Stéphane DESSIRIER, *Directeur Assurances, MACSF*
- Paul KERANGUEVEN, *Directeur général, BPCE ASSURANCES*
- Franck LE VALLOIS, *Directeur de l'indemnisation, ALLIANZ FRANCE*
- Antoine MATTEI, *Directeur du marché IARD particuliers, AXA FRANCE*

En partenariat avec :



Avec le soutien de :



Formations complémentaires

18 et 19 septembre 2013

**LUTTE CONTRE LA FRAUDE EN IARD**

Comment mieux prévenir, détecter et traiter la fraude

9 et 10 octobre 2013

**DOMMAGES CORPORELS**

Quels outils et méthodes pour indemniser les victimes

**La loi Hamon va bouleverser le marché.** Les acteurs de l'assurance auto et MRH doivent se préparer à un changement de business model. La résiliation à tout moment pourrait entraîner une plus forte rotation des contrats, des hausses de prix et une concurrence décuplée.

Ce projet de loi sur la consommation intervient alors même que la compétition entre acteurs traditionnels et nouveaux entrants fait déjà rage, que la pression sur les tarifs est durable et que les ratios combinés ne sont pas toujours à l'équilibre. **Comment dans ces conditions améliorer votre compétitivité et redresser votre rentabilité ?**

- Loi Hamon et résiliation : quels sont les risques et opportunités
- Gestion de sinistres : quelles innovations pour améliorer votre rentabilité
- Redéfinition des gammes auto et MRH : comment regagner en compétitivité
- Quelles nouvelles stratégies de distribution face à la concurrence accrue

Pour en débattre, **L'Argus de l'assurance vous donne rendez-vous à Paris le 8 octobre 2013 pour la 8<sup>e</sup> édition de sa conférence AUTO & MRH**, rendez-vous désormais incontournable de la profession. Une édition à ne pas manquer pendant laquelle les leaders du marché témoigneront.

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

- « Lutte contre la fraude : comment mieux prévenir, détecter et traiter la fraude », animée par M. Christian DESWARTE, spécialiste de la lutte anti-fraude ;
- « Dommages corporels : quels outils et méthodes pour indemniser les victimes », animée par M. Claude LIENHARD, Avocat spécialiste en réparation du dommage corporel.

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

UNE PUBLICATION DU GROUPE

**INFOPRO**  
digital

# ASSURANCES AUTO - MRH

## Comment redresser la rentabilité sur ces marchés

### AVEC LES INTERVENTIONS DE :

<b>Iñigo ASTARLOA</b>	Directeur général <b>MULTIASSISTANCE</b>
<b>Christophe BARDET</b>	Directeur général <b>MMA Holding Grande-Bretagne</b> CEO <b>SWINTON INSURANCE</b>
<b>Hamid BENAMARA</b>	Directeur général <b>LESFURETS.COM</b>
<b>Jean-Luc DE BOISSIEU</b>	Secrétaire général <b>GEMA</b>
<b>Gérard BONNET</b>	Directeur de l'indemnisation <b>GENERALI</b> Président <b>GIE KAREO</b>
<b>François BUCCHINI</b>	Directeur Assurance <b>GROUPAMA</b>
<b>Maxime CHIPOY</b>	Responsable du Département Études <b>UFC-QUE CHOISIR</b>
<b>Stéphane DESSIRIER</b>	Directeur Assurances <b>MACSF</b>
<b>Arnaud GIRAUDON</b>	Président <b>ACOMMEASSURE</b>
<b>Paul KERANGUEVEN</b>	Directeur général <b>BPCE ASSURANCES</b>
<b>Sylvie LANGLOIS</b>	Directrice générale <b>SOLLY AZAR</b>
<b>Renan LE DRET</b>	Membre du Comité Exécutif en charge du Pôle Indemnisations, Partenariats et Juridique <b>BPCE ASSURANCES</b>
<b>Franck LE VALLOIS</b>	Directeur de l'indemnisation <b>ALLIANZ FRANCE</b>
<b>Guillaume DE LUSSAC</b>	Directeur général <b>LA BANQUE POSTALE ASSURANCES IARD</b>
<b>Antoine MATTEI</b>	Directeur du marché IARD particuliers <b>AXA FRANCE</b>
<b>Franck ROULLIER</b>	Directeur multicanal et activités directes <b>AVIVA FRANCE</b> Directeur général délégué <b>EUROFIL</b>

### VOUS ÊTES CONCERNÉS :

#### Secteurs

- Compagnies d'assurances • Mutuelles • Bancassurance • Sociétés d'assistance • Sociétés de courtage • Sociétés d'expertises • Comparateurs • Cabinets de conseil • Organisations professionnelles •

#### Fonctions

- Présidents • Directions générales • Directions produits • Directions techniques • Directions Marketing • Directions commerciales • Direction des réseaux • Directions des partenariats • Directions indemnisation • Directions sinistres • Experts auto et MRH • Actuaire • Courtiers • Consultants •

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

8h30 Accueil des participants

### APRÈS LA LOI HAMON ET FACE AUX NOUVEAUX ENTRANTS : QUELLE REDÉFINITION DES MARCHÉS AUTO ET MRH

9h00 **ALLOCUTION D'OUVERTURE**

François BUCCHINI | Directeur Assurance | **GROUPAMA**

9h30 **DÉBAT - Projet de loi consommation : quels impacts de la « loi Hamon » sur les contrats auto et MRH**

- Après la loi Chatel, faut-il craindre la résiliation des contrats à tout moment
- Comment anticiper les conséquences sur le paysage concurrentiel, les coûts de gestion, le risque de fraude
- Quels impacts des dispositions sur la vente à distance d'assurances auto et MRH

Hamid BENAMARA | Directeur général | **LESFURETS.COM**

Maxime CHIPOY | Responsable du Département Études | **UFC-QUE CHOISIR**

Jean-Luc DE BOISSIEU | Secrétaire général | **GEMA**

10h30 Pause

### COMMENT OPTIMISER LA GESTION DE SINISTRES POUR AMÉLIORER VOTRE RENTABILITÉ

11h00 **TABLE RONDE - Quelles innovations en gestion de sinistres pour concilier maîtrise des coûts et satisfaction client**

- Bris de glace, deux roues, dommages corporels : quelles tendances 2013 pour les sinistres les plus coûteux
- La réparation en nature, dispositif gagnant – gagnant pour assureurs et assurés ? Quel impact sur la satisfaction clients
- Applications mobiles / dématérialisation des process sinistres / SI : quels apports des nouvelles technologies
- Conception, souscription, sinistres... comment prévenir et détecter la fraude tout au long de la vie du contrat

Iñigo ASTARLOA | Directeur général | **MULTIASSISTANCE**

Gérard BONNET | Directeur de l'indemnisation | **GENERALI** | Président | **GIE KAREO**

Renan LE DRET | Membre du Comité Exécutif en charge du Pôle Indemnisations | Partenariats et Juridique | **BPCE ASSURANCES**

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

12h00 **TABLE RONDE - Du LOW COST à la différenciation HAUT DE GAMME, les assurances auto et MRH à la croisée des chemins ?**

- Quel succès pour les produits low cost sur le marché ? Assiste-t-on à une descente en gamme ?
- Assistance, remplacement, géolocalisation... quels innovations et services proposer pour se différencier
- Produits modulaires « à la carte » : une opportunité pour conquérir et fidéliser de nouveaux assurés ?
- Modularité et risques de démutualisation : comment concilier exigences actuarielles et marketing dans la conception des nouvelles offres

Stéphane DESSIRIER | Directeur assurances | **MACSF**

Sylvie LANGLOIS | Directrice générale | **SOLLY AZAR**

Antoine MATTEI | Directeur du marché IARD particuliers | **AXA FRANCE**

13h00 Déjeuner

### FACE À UNE CONCURRENCE ACCRUE, QUELLES STRATÉGIES DE DISTRIBUTION GAGNANTES

14h30 **TÉMOIGNAGE - La stratégie offensive d'un bancassureur pour pénétrer un marché banalisé**

- Les clés du succès de LA BANQUE POSTALE IARD
- Vente en ligne, par téléphone, en agence : comment optimiser la modélisation du parcours client
- Auto / habitation / protection juridique... Quelle offre simplifiée ? Avec quels tarifs

Guillaume DE LUSSAC | Directeur général | **LA BANQUE POSTALE ASSURANCES IARD**



#### RÉGLEMENTATION AUTOMOBILE

Sous la coordination de Lionel Namin

A destination de tous les professionnels du secteur automobile, ce premier ouvrage juridique et opérationnel dédié au véhicule propose une étude exhaustive et transversale de la matière : la réception et l'immatriculation du véhicule, le fonctionnement du permis de conduire, les responsabilités et les garanties des acteurs du marché (vente et après-vente), l'accident

15h00 **DÉBAT - Distribution : comment gagner des parts de marché sur un marché ultra-concurrentiel**

- Quelles évolutions dans les stratégies de distribution des assureurs et bancassureurs
- Comment optimiser votre organisation cross-canal ? Quel rôle pour les assureurs directs
- Quelle coopération avec les comparateurs pour gagner des parts de marché

Google sera-t-il réellement « le grand gagnant » ?

Arnaud GIRAUDON | Président | **ACOMMEASSURE**

Paul KERANGUEVEN | Directeur général | **BPCE ASSURANCES**

Franck ROULLIER | Directeur multicanal et activités directes | **AVIVA FRANCE** | Directeur général délégué | **EUROFIL**

16h00 **TÉMOIGNAGE - Vers une évolution « à l'anglaise » du marché IARD des particuliers ?**

Avec le témoignage d'un assureur implanté au Royaume-Uni

- Après la loi Hamon : un risque plus fort de turn-over sur le marché ?
- Peut-on contenir l'augmentation annoncée des tarifs
- Concurrence accrue / pression sur les tarifs : vers une plus forte banalisation des produits ?
- La fin des spécificités du modèle français ?

Christophe BARDET | Directeur général | **MMA Holding Grande-Bretagne** | CEO | **SWINTON INSURANCE**

16h30 Fin de la manifestation

de la circulation et l'assurance, le droit de l'environnement et la fiscalité de l'automobile.

Rédigé par une équipe d'experts du secteur, l'ouvrage offre des focus pratiques sur des sujets clés et des développements mis en perspective avec les textes et la jurisprudence les plus récents.

Parution juin 2013  
1036 pages - 159 € TTC



**Mercredi 18 et jeudi 19 septembre 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**
- **Mettre en œuvre une politique de prévention efficace**

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

- **Gérer et traiter un dossier de fraude suspectée**
- **Sanctionner la fraude avérée**

12h30 Déjeuner

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

17h00 Fin de la formation

**Mercredi 9 et jeudi 10 octobre 2013**

## **DOMMAGES CORPORELS**

**Quels outils et méthodes pour indemniser les victimes**

### Objectifs de la formation :

- ✓ Appréhender les méthodes de réparation du dommage corporel
- ✓ Étudier barèmes médicaux et nomenclature existants
- ✓ Savoir identifier, traiter et évaluer un dossier de sinistre corporel grave
- ✓ Maîtriser les risques d'augmentation de frais judiciaires et de primes d'assurance

### Formation animée par :



**Claude LIENHARD**

Avocat spécialiste en réparation du dommage corporel | SCP LIENHARD & PETITOT

Avocat à la Cour, Professeur des Universités, Claude LIENHARD est spécialiste en droit de la réparation du dommage corporel et de la responsabilité civile. Docteur d'État de droit privé de la SCP LIENHARD & PETITOT, il enseigne également à la faculté de Droit de Haute-Alsace.

### **JOUR 1**

#### **Outils et méthodes de réparation du dommage corporel**

8h30 Accueil des participants

- **Rappel du contexte de l'indemnisation du dommage corporel**
- **Quelles sont les conditions d'accès à l'indemnisation**

12h30 Déjeuner

- **Évaluer le préjudice : la nomenclature « Dintilhac »**
  - **Le point sur les différents barèmes de capitalisation**
  - **L'évaluation médico-légale des dommages psychiques**
- >> **Atelier : Étude de cas jurisprudentiels judiciaires et administratifs**

17h00 Fin de journée

### **JOUR 2**

#### **Identifier, traiter et évaluer un dossier de sinistre corporel grave**

8h30 Accueil des participants

- **Le point sur les enjeux de la réparation du préjudice corporel graves**
- **Maîtriser la démarche expertale médico-légale**
- **Présentation de l'expertise médicale, ses principes et son déroulement**

>> **Avec le témoignage du Pr Bernard PROUST, Professeur de médecine légale**

12h30 Déjeuner

- **Évaluer le dommage corporel grave**
- >> **Cas pratique : Étude de cas d'un traumatisé crânien grave**

17h00 Fin de la formation

## ■ Conférence

**Mardi 8 OCTOBRE 2013**

PAVILLON KLEBER

7 RUE CIMAROSA

75116 PARIS

Parking : Kléber Longchamp

(65 av. Kléber 75016 Paris)

Métro : Boissière (Ligne n°6)

## ■ Formations complémentaires

**LUTTE CONTRE LA FRAUDE EN IARD**

**Mercredi 18 et jeudi 19 septembre 2013**

**DOMMAGES CORPORELS**

**Mercredi 9 et jeudi 10 octobre 2013**

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.fr/argus/conference-auto-mrh-2013-254,tarifs>

Onglet Informations et tarifs

## En partenariat avec :



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](http://www.multiassistance.com)

## Avec le soutien de :



## 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-digital.com](mailto:lalilat@infopro-digital.com)**

**Tél. : (+ 33) 1 77 92 99 06**

## 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 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](mailto:cnil@gisi.fr)

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

# 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 ASSURANCES AUTO - MRH du 8 octobre 2013
- La formation LUTTE CONTRE LA FRAUDE des 18 et 19 septembre 2013
- La formation DOMMAGES CORPORELS des 9 et 10 octobre 2013

Tarif Normal		
<input type="checkbox"/> 1 Jour 995 € HT / 1190,02 € TTC	<input type="checkbox"/> 2 Jours 1595 € HT / 1907,62 € 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
------------------------