

TABLEAU DE BORD DE LA GESTION DE SINISTRES : MIEUX GERER LES INDICATEURS DE L'ASSURANCE NON VIE

Quels outils et méthodes pour une gestion de sinistres performante et optimisée ?

07/07/15 et 03/12/15

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Gérer les indicateurs de performance

Réaliser un tableau de bord

Appréhender les indicateurs ou KPI

Saisir les outils et méthodes pour la maîtrise des coûts de la gestion de sinistres

Mesurer les impacts de la révolution digitale sur la gestion des sinistres

CETTE FORMATION S'ADRESSE A VOUS

Directions Générales ; Directions Sinistres ; Directions Indemnisations ; Direction des Risques ; Courtiers ; Actuaires ; Agents Généraux ; Directions techniques et de l'actuariat ; Directeurs et Responsables du développement et de la stratégie ; Chefs de projets

Compagnies d'assurance, de bancassurance et de réassurance ; Cabinets de conseil et d'actuariat ; Sociétés de courtage ; Intermédiaires d'assurance ; Mutuelles ; Sociétés d'assistance ; Organisations professionnelles ; Industriels et professionnels de la santé

LES TEMPS FORTS

La fixation de KPIs et la réalisation d'un tableau de bord

La mise en perspective de la gestion de sinistres avec le digital

De nombreux retours d'expérience et illustrations

LES PLUS DE LA FORMATION

Une analyse des outils et méthodes de la gestion de sinistres

Des cas pratiques et des exemples concrets

ANIMÉE PAR



Henri ALBEZA

Expert en Assurances Responsabilité civile et Construction

Avec plus de 20 ans de pratique au sein des compagnies AXA, GROUPAMA et GAN EUROCOURTAGE, dédiés aux assurances des risques d'Entreprises et des Collectivités locales et, en particulier, à l'indemnisation des sinistres complexes ou majeurs, avec interventions sur le terrain, en France et à l'International, dans différents postes à responsabilités, son expertise lui permet désormais de faire face efficacement à toutes les situations en assurance non vie.

Il est par ailleurs Chargé d'enseignement à l'Université de Paris 2 Panthéon-Assas et formateur auprès de la Compagnie des Experts Agréés.

Il est actuellement responsable des opérations, de la formation et du juridique au sein du Groupe ERGET, société d'expertise spécialisée dans les risques d'entreprises, les risques techniques et les risques de la construction.

TABLEAU DE BORD DE LA GESTION DE SINISTRES : MIEUX GERER LES INDICATEURS DE L'ASSURANCE NON VIE

Quels outils et méthodes pour une gestion de sinistres performante et optimisée ?
07/07/15 et 03/12/15

08H30 – 9H00 **Accueil des participants**

Introduction : L'indemnisation des sinistres

Pourquoi et comment suivre cette activité fondamentale pour les résultats en assurance non vie ?

REALISER UN TABLEAU DE BORD ET CHOISIR LES INDICATEURS ADAPTES A CHAQUE TYPE DE SINISTRES

Tableau de bord : de quoi parle-t-on ?

Cerner les rôles, les spécificités et les finalités d'un tableau de bord pour la gestion de sinistres

Définir les objectifs d'un tableau de bord

Adapter les tableaux de bord en fonction de la nature des sinistres

CAS PRATIQUE Choisir les indicateurs caractéristiques pour le tableau de bord

Indicateurs, KPI : de quoi s'agit-il ?

Distinguer les indicateurs de résultat et les indicateurs opérationnels

Identifier et gérer les indicateurs de performance, de progression ou de pilotage d'activités

Connaître les caractéristiques essentielles des différents indicateurs

Pratique des indicateurs SMART (*Spécifique, Mesurable, Acceptable, Réaliste, Temporellement défini*)

Connaître les indicateurs les plus répandus

Travailler les combinaisons d'indicateurs

Apprécier la fiabilité et la pertinence des indicateurs

Définir les objectifs attachés aux indicateurs : quoi mesurer ?

Elaborer la meilleure façon de mesurer : comment mesurer ?

Exploiter les informations fournies par les indicateurs : que faire des mesures réalisées ?

Sélectionner les informations issues des autres services de la société (commercial, souscription, actuariat, études et pilotage, etc...)

Adapter les indicateurs en fonction des différents types de sinistres non vie

Focus sur un indicateur clé de la rentabilité en assurance non vie : le ratio combiné

ILLUSTRATION Un exemple de tableau de bord de gestion des sinistres

CAS PRATIQUE Méthodologie et chronologie de la conception d'un tableau de bord de gestion des sinistres

Méthodologie

Principes et étapes incontournables de conception

Conditions de production et d'utilisation

Chronologie de la conception d'un tableau de bord

12H30 – 14H00 **Déjeuner**

Assurer la promotion de ses tableaux de bord auprès des opérationnels

Faire adhérer les opérationnels au bien fondé des outils

Expliquer les apports et les avantages de l'outil

Faire du tableau de bord un outil de gestion et de dialogue constructif dans l'entreprise/dans le service

Faciliter l'exploitation du tableau de bord : expliquer les techniques de lecture et d'interprétation

EXPLOITER CES OUTILS POUR MAITRISER LES COUTS ET OPTIMISER LA GESTION D'UN DOSSIER DE SINISTRES

CAS PRATIQUE Faire du tableau de bord un outil d'aide à la gestion de sinistres

Mettre en place le suivi : fréquence du recueil et d'actualisation

Exploiter et interpréter le tableau de bord : causes de variation d'un indicateur, seuils critiques, etc.

L'information au cœur de la gestion du sinistre

Appréhender les limites et détecter les anomalies

Mettre en œuvre un processus de reporting et d'amélioration permanente : actions correctrices

Identifier les mesures préventives pour anticiper les difficultés et améliorer la maîtrise des risques

L'expertise au cœur de la gestion de sinistres

Synergie assurance / assistance : un réseau d'experts qualifiés et de réparateurs agréés
Une expertise adaptée à chaque sinistre : quels experts pour quels sinistres ?
Connaître les innovations techniques, technologiques et organisationnelles : l'expertise de demain ?
Intégrer les évolutions comportementales des assurés

Renforcer la relation client à l'occasion d'un sinistre

Rebond commercial : faire du sinistre un outil de fidélisation
Cross-selling : faire du sinistre un argument de vente
Valoriser l'intervention de l'assureur au-delà de l'indemnité versée

L'innovation digitale au cœur des enjeux de la gestion de sinistres

De nouvelles fonctionnalités internet et applications mobiles
Multiplier les points de contact avec les assurés
Des services adaptés et innovants selon les risques

17H30 **Fin de journée**