L'ARGUS de l'assurance EVENTS

Jeudi 15 MARS 2018
Paris

10e édition

10e RENCONTRES DE LA GESTION DE SINISTRES

Objectif client-centric et nouvelle sinistralité : les meilleures pratiques métiers dévoilées !

- PRÉVENTION et meilleure connaissance client : le duo gagnant pour limiter l'impact du sinistre et améliorer sa prise en charge ?
- Depuis la loi Hamon, OFFRE DE SERVICE et REPARATION EN NATURE riment-elles avec fidélisation de son portefeuille
- Évolution du métier de gestionnaire de sinistres et digitalisation des process : une expérience collaborateur à réinventer ?

AVEC LA PARTICIPATION EXCEPTIONNELLE DE

Patrick EVRARD
Président
AGEA

Bertrand LABILLOY
Directeur général
CCR
Président directeur général
CCR Re

Isabelle LE BOT
Directrice générale adjointe
relation sociétaire
MATMUT

Véronique LETELLIER
Directrice des nouveaux services digitaux
AXA

Éric MERVILLE
Directeur indemnisation
GENERALI FRANCE

Claude ZAOUATI
Directeur général
GAN ASSURANCES

En partenariat avec :

DARVA
enterprise rent-a-car
EXPERT SYSTEM SEMANTIC INTELLIGENCE
GUIDEWIRE

Avec le soutien de :

anea
Fédération Française de l'Assurance
RoAM

Formation complémentaire

VENDREDI 16 MARS 2018

OPTIMISATION DE LA GESTION DES SINISTRES : AMIABLE ET CONTENTIEUX

Edito

L'assurance, c'est 13 millions de sinistres gérés en 2016, soit autant de rendez-vous avec l'assuré, de plus en plus exigeant et connecté, à ne pas manquer. **Adopter une démarche client-centric** semble être la solution privilégiée par les assureurs innovants afin d'être à la hauteur de leurs attentes, lors de ce moment clé de la vie du contrat. Comment cela se traduit-il concrètement ? Une connaissance fine de son client est devenue fondamentale afin de lui suggérer le bon produit, au bon moment, via le bon canal. **Les avantages de penser « usage first »**, comme proposer des offres de service et de réparation en nature plébiscitées par les assurés, sont-ils multiples ? Au-delà d'une amélioration de la satisfaction client, constate-t-on une baisse de la sinistralité grâce à **des offres de prévention** adaptées ?

Le défi est double pour les assureurs IARD car cette culture customer-centric requiert aussi une **transformation des organisations** en profondeur. Cependant, cette refonte métier et de l'offre, doit se réaliser dans un contexte où la sinistralité évolue, à l'image des **cyber risks** et des **catastrophes naturelles** qui ne cessent de prendre de l'ampleur. Digitaliser les procédures, déléguer la gestion du sinistre ou non, s'adapter aux nouveaux risques ... sont autant de choix stratégiques à opérer dès aujourd'hui !

L'Argus de l'assurance réunit plus de 200 professionnels du marché autour de ces sujets à l'occasion de la **10e édition des Rencontres de la Gestion de sinistres**, le jeudi 15 mars 2018 :

- Jusqu'où rendre le client acteur de sa gestion de sinistres
- PRÉVENTION et meilleure connaissance client : le duo gagnant pour limiter l'impact du sinistre et améliorer le service de prise en charge ?
- Évolution du métier de gestionnaire de sinistres et digitalisation des process : une expérience collaborateur à réinventer ?

En me réjouissant de vous y accueillir,

Cordialement,

Camille PRIMARD
Chef de produits Evénements
L'Argus de l'assurance

L'ARGUS de l'assurance EVENTS

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

10e RENCONTRES DE LA GESTION DE SINISTRES

Objectif client-centric et nouvelle sinistralité : les meilleures pratiques métiers dévoilées !

Jeudi 15 MARS 2018
Paris
10e édition

AVEC LES INTERVENTIONS DE :

Alain BIANCARDI	Vice President Sales **EXPERT SYSTEM**
Olivier BUSSEL	Vice President Sales, France & Benelux **SIGHTCALL**
Yann CALARCO	Directeur de la gestion de sinistres **MMA**
Thierry CASSAGNERES	Directeur sinistres biens des clients personnes physiques et relations avec la distribution **GENERALI FRANCE**
Marie-Christine DESPEYROUX	Directrice technique et relation client **MACIF**
Alexia DUMAS	Juriste, Appui marketing et communication **ALLIANZ PROTECTION JURIDIQUE**
Patrick EVRARD	Président **AGEA**
Pascal FELIOT	Directeur de l'offre **THELEM ASSURANCES**
Thomas KRETZSCHMAR	Responsable achat assurantiel **DIRECT ASSURANCE**
Bertrand LABILLOY	Directeur général **CCR** Président directeur général **CCR Re**
Isabelle LE BOT	Directrice générale adjointe relation sociétaire **MATMUT**
Xavier LEPROUX	Responsable souscription cyber risks **CHUBB**
Véronique LETELLIER	Directrice des nouveaux services digitaux **AXA**
Éric MERVILLE	Directeur indemnisation **GENERALI FRANCE**
Alexandre MEYER	Co-fondateur **WEPROOV**
Emmanuel NAUDIN	Directeur commercial **GUIDEWIRE**
Philippe PÉTRÉ	Directeur marketing et commercial **LA BANQUE POSTALE ASSURANCES IARD**
Richard SORGE	Directeur des ressources humaines et de l'expérience collaborateur **NATIXIS ASSURANCES**
Alban TESTU	Directeur des opérations **GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE**
Claude ZAOUATI	Directeur général **GAN ASSURANCES**
	Un représentant de la **FFA**

VOUS ÊTES CONCERNÉS :

Secteurs

• Mutuelles • Compagnies d'assurance • Sociétés de bancassurance • Réassureurs • Intermédiaires d'assurance • Sociétés d'assistance • Cabinets d'avocats, de conseil et d'actuariat • Organisations professionnelles • Professionnels de l'industrie automobile •

Fonctions

• Direction générale • Directions marché IARD • Directions marché Particuliers • Directions Indemnisations et Sinistres • Directeurs innovation • Directions marketing et digital • Directions techniques et de l'actuariat • Direction des risques • Directions du développement et de la stratégie • Directions commerciales • Directions gestion des risques • Actuaires • Experts autos • Juristes... •

Journée animée par la rédaction de l'Argus de l'assurance

8h30 Accueil des participants

LES CLÉS DE RÉUSSITE D'UNE DÉMARCHE CLIENT-CENTRIC EFFICACE

9h00 **DÉBAT – Jusqu'où rendre le client acteur de sa gestion de sinistres**

- Déclaration du sinistre, expertise et indemnisation : à quelles étapes responsabiliser l'assuré
- Comment profiter de sa nouvelle relation-client pour orchestrer un rebond commercial efficace
- Selfcare : quels avantages et freins

Yann CALARCO I Directeur de la gestion de sinistres I MMA
Isabelle LE BOT I Directrice générale adjointe relation sociétaire I MATMUT
Éric MERVILLE I Directeur indemnisation I GENERALI FRANCE
Claude ZAOUATI I Directeur général I GAN ASSURANCES

10h00 **INTERVIEW – PRÉVENTION et meilleure connaissance client : le duo gagnant pour limiter l'impact du sinistre et améliorer sa prise en charge ?**

- Objets connectés en MRH : quelle valeur ajoutée préventive pour optimiser la charge du sinistre et l'assistance
- AUTO : les offres de « coaching » télématiques et personnalisées sont-elles synonymes de baisse de la sinistralité ?

Thomas KRETZSCHMAR I Responsable achat assurantiel I DIRECT ASSURANCE

10h25 **Vers une gestion de sinistres plus intelligente et orientée client**

- Placer les données au cœur de la gestion des sinistres grâce à l'analyse prédictive
- Apporter un service client toujours plus personnalisé et en temps réel

Emmanuel NAUDIN I Directeur commercial I GUIDEWIRE

10h45 Pause

GESTION DE SINISTRES EN TEMPS RÉEL : QUEL IMPACT MÉTIER ET CLIENTS ?

11h15 **TÉMOIGNAGE – Accompagner ou déléguer la gestion de sinistres : comment l'agent général peut-il se rendre indispensable**

- Refonte des systèmes d'information et digitalisation des process : garanties d'une meilleure agilité vis-à-vis du client et des assureurs ?
- Quelles sont les valeurs ajoutées des agents généraux dans le développement et la rétention des clients ?

Patrick EVRARD I Président I AGEA

11h40 **REGARDS CROISÉS – Depuis la loi Hamon, OFFRE DE SERVICE et REPARATION EN NATURE riment-elles avec fidélisation de son portefeuille ?**

- Comment co-construire une relation avec l'assuré suite à un sinistre ? Focus sur un service innovant de rééquipement automobile
- La REN, un mode d'indemnisation conjuguant maîtrise des coûts et amélioration de la satisfaction client ?
- Course au *Net Promoter Score* : quel feed-back mesurable des offres servicielles

Pascal FELIOT I Directeur de l'offre I THELEM ASSURANCES
Philippe PÉTRÉ I Directeur marketing et commercial I LA BANQUE POSTALE ASSURANCES IARD

12h10 **KEYNOTE – Profitabilité et satisfaction client : la RPA au service des assureurs**

- L'analyse sémantique : comprendre l'information dans son contexte
- Robotic Process Automation (RPA) appliquée à la gestion des sinistres
- Illustration d'une gestion de sinistres accélérée et fiabilisée

Alain BIANCARDI I Vice President Sales I EXPERT SYSTEM

12h30 **TÉMOIGNAGE – INTELLIGENCE ARTIFICIELLE : le nouveau bras armé du gestionnaire de sinistre pour une meilleure efficience business ?**

- Rétention client et anticipation des sinistres : quels bénéfices de l'analyse prédictive
- Chatbot & Voicebot : de nouveaux alliés pour se concentrer sur les sinistres complexes ?

Véronique LETELLIER I Directrice des nouveaux services digitaux I AXA

12h50 **Le selfcare comme réponse adaptée au moment clé de l'état des lieux ?**

- L'auto-expertise amorce-t-elle la fin des litiges et de la fraude à la déclaration ?
- Quel accompagnement pour une économie d'argent et de temps ?

Alexandre MEYER I Co-fondateur I WEPROOV

13h00 Déjeuner

14h20 **La télé-déclaration de sinistre en vidéo live interactive avec l'assuré, l'aboutissement d'une relation-client optimale ?**

- MRH, multirisque professionnelle, automobile, construction, indemnisation en gré à gré instantané,... : le moyen de désengorger sa chaine de sinistres et d'accroitre substantiellement son taux de satisfaction client/NPS.

Olivier BUSSEL I Vice President Sales, France & Benelux I SIGHTCALL

TRANSFORMATION MÉTIER : DÉCRYPTAGE DE TROIS STRATÉGIES CHEZ NATIXIS, GENERALI ET MACIF

14h30 **USE CASE 1 – Évolution du métier de gestionnaire de sinistres et digitalisation des process : une expérience collaborateur à réinventer ?**

Richard SORGE I Directeur des ressources humaines et de l'expérience collaborateur I NATIXIS ASSURANCES

14h50 **USE CASE 2 – Retour sur une co-construction unique avec la plateforme de délégation de GENERALI**

Thierry CASSAGNERES I Directeur sinistres biens des clients personnes physiques et relations avec la distribution I GENERALI FRANCE

15h10 **USE CASE 3 – Quelle transformation des organisations opérer pour répondre à l'impératif d'immédiateté des sinistrés ?**

Marie-Christine DESPEYROUX I Directrice technique et relation client I MACIF

NOUVEAUX RISQUES ET RÉGLEMENTATION : QUELS BOULEVERSEMENTS POUR LE MARCHÉ ?

15h30 **AVIS D'EXPERT – Quel impact du projet de réforme de la RESPONSABILITE CIVILE sur la réparation du dommage corporel ?**

- Qu'attendre du référentiel d'indemnisation indicatif
- Défaillance d'objet connecté : se dirige-t-on vers un nouveau régime spécifique de responsabilité ?

Un représentant de la FFA

16h00 **DÉCRYPTAGES – Comment devenir le risk manager externalisé du client final**

- Introduction : risques cyber et entreprises, quelle couverture du marché ?
- Quels accès et protection aux données post RGPD ?
- Usurpation d'identité, piratage de données, phishing... quel rôle à jouer pour la protection juridique auprès du particulier
- Expertise et indemnisation du risque cyber réputation en ligne de mire

Alexia DUMAS I Juriste, appui marketing et communication I ALLIANZ PROTECTION JURIDIQUE
Xavier LEPROUX I Responsable souscription cyber risks I CHUBB
Alban TESTU I Directeur des opérations I GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE

16h40 **ALLOCUTION DE CLÔTURE**

Quels enseignements tirer des inondations de mai-juin 2016 en métropole, et du cyclone Irma aux Antilles, pour le régime d'indemnisation des catastrophes naturelles ?

Bertrand LABILLOY I Directeur général I CCR I Président directeur général I CCR Re

17h00 Fin de la manifestation

Retrouvez le programme détaillé de cet événement sur : conferences.argusdelassurance.com

Vendredi 16 mars 2018

OPTIMISATION DE LA GESTION DES SINISTRES : AMIABLE ET CONTENTIEUX

Objectifs de la formation :

- Maîtriser les mécanismes juridiques du contrat d'assurance
- Savoir mesurer l'étendue des obligations de l'assureur
- Réduire le contentieux en optimisant la gestion amiable

Formation animée par :

Bertrand NERAUDAU
Avocat associé,
SELARL NERAUDAU AVOCATS

Programme :

SAVOIR ADOPTER UNE POSITION DE NON GARANTIE JURIDIQUEMENT FONDÉE

- Prescription
- Tardiveté
- Exclusion
- Condition non remplie
- Déchéance de garantie
- Autre cas de figure

SAVOIR FONDER JURIDIQUEMENT UNE LIMITATION DE GARANTIE

- Franchise
- Plafond
- Limitation du sinistre
- Quantum : vétusté – justificatifs – utilisation de l'indemnité
- Les autres leviers disponibles

NAISSANCE DU DÉSACCORD

- Après étude du dossier sur pièces
- Après une expertise par un expert d'assureur
- Après une expertise par un expert d'assureur et d'assuré
- Après une expertise judiciaire

CONNAÎTRE LES DIFFÉRENTES ISSUES AMIABLES

- Négociation – gestion commerciale
- Médiation
- Transaction
- Rôle des intermédiaires

SAVOIR SUIVRE LES DIFFÉRENTES PHASES DU CONTENTIEUX

- Initiative de l'assuré
- Hypothèse de l'initiative de l'assureur
- Compétence territoriale et matérielle : le choix de la juridiction compétente
- Prescription
- Opposabilité des documents contractuels
- Efficacité des documents contractuels

SAVOIR RÉAGIR EN CAS DE SUSPICION DE FRAUDE

- Quelle stratégie de gestion d'un dossier suspect
- Règles d'administration de la preuve
- Voie pénale
- Voie civile

REVUE DE JURISPRUDENCE

- Prescription
- Fausse déclaration
- Opposabilité des documents contractuels
- Faute intentionnelle etc.

Horaires : 8H30 Accueil des participants / 9H00 Début de la formation
12H30 Déjeuner / 17H30 Fin de la manifestation

L'ARGUS de l'assurance EVENTS

Nos prochaines conférences

conferences.argusdelassurance.com

ASSURANCES AFFINITAIRES
29 mars 2018, Paris

HABITAT CONNECTÉ
17 mai 2018, Paris

GRAND FORUM DE L'ASSURANCE
31 mai 2018, Paris

FORUM DE L'ASSURANCE CONSTRUCTION
21 juin 2018, Paris

ARGUS FACTORY
3-4 juillet 2018, Paris

Nos prochains trophées

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

LES ARGUS D'OR DE L'ASSURANCE 2018

14e ÉDITION DES ARGUS D'OR
3 avril 2018, Paris

Candidatez avant le 23 février 2018

Nous contacter

Vous avez une question relative à l'un de nos évènements ? 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
elvire.roulet@infopro-digital.com
01 77 92 93 36

Informations Pratiques

Conférence

Jeudi 15 mars 2018

ELYSEES BIARRITZ, PARIS
22-24 rue Quentin Bauchart - 75008 PARIS
Métro : George V lignes 1
RER A : Charles de Gaulle-Etoile
Parking : George V
(face au 103, avenue des Champs Elysées)

Consultez les informations relatives à l'hébergement et à l'accès sur notre site internet :
conferences.argusdelassurance.com
Rencontres de la gestion de sinistres
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 :

DARVA
AU CŒUR DES MÉTIERS DE L'ASSURANCE

S'appuyant sur presque 30 années d'expérience et plus de 6 millions de sinistres traités chaque année, DARVA s'impose comme la plateforme de services pour les métiers de l'assurance automobile, habitation et construction.

DARVA propose aux assureurs et à leurs partenaires des solutions full web et mobiles. Par sa capacité d'innovation et d'adaptation, ses solutions sont présentes dans la majorité des Systèmes d'Information des assureurs et elle connecte aujourd'hui près de 16.000 sites utilisateurs.

www.darva.com

enterprise rent-a-car

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 9 900 agences et 100 000 employés dans plus de 90 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/car_rental/home.do

EXPERT SYSTEM
SEMANTIC INTELLIGENCE

Expert System développe des solutions d'analyse cognitive pour la gestion des contenus non structurés fondées sur sa technologie sémantique multilingue Cogito®.

Expert System propose aux banques et aux compagnies d'assurance des solutions d'automatisation de leurs processus intensifs de traitement de l'information telles que l'analyse multicanal de la Voix du Client (verbatim, emails, réseaux sociaux,...), l'analyse des déclarations de sinistres, le traitement des contrats (comparaison contrat/police, classement, ...) ou l'analyse de conformité (détection des données personnelles imposée par le RGPD, analyse du risque...) et la détection de fraudes. Fondées sur l'informatique cognitive, le traitement automatisé du langage et l'analyse de texte ces applications permettent à ces organisations d'optimiser leur expérience client ainsi que leurs coûts opérationnels.

Présent à l'international, Expert System travaille avec les plus grandes organisations de la Banque-Assurance dont BNP Paribas, Crédit Agricole, Generali, ING Direct, Swiss Re, le Ministère de l'Economie et des Finances, Lloyd's of London, Zurich Insurance, etc.

Pour plus d'informations, visitez le site www.expertsystem.com/fr et suivez-nous sur Twitter @Expert_SystemFR.

www.expertsystem.com/fr

GUIDEWIRE

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 - des opérations 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 330 assureurs IARD ont déjà choisi Guidewire dans le monde entier.

www.guidewire.fr

Avec le soutien de :

anea
Alliance Nationale des Experts en Automobile
N°1 français de l'expertise automobile

Fédération Française de l'Assurance

RAM

Bulletin d'Inscription

À retourner à Pénélope Vincent / L'Argus de l'assurance
Email : pvincent@infopro-digital.com • 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 :

❒ **Les Rencontres de la gestion de sinistres du 15 mars 2018**

Tarif Assureurs	Tarif Non-assureurs
❒ **1 Jour** **995 € HT / 1 194 € TTC**	❒ **1 Jour** **1 495 € HT / 1 794 € 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

L'Argus de l'assurance et Les Rencontres de L'Argus de l'assurance sont des marques de 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.