



ENTREPRISE

# PARTAGE D'EXPERTS

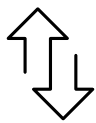
N6  
MAI  
2021

LA REVUE  
THÉMATIQUE  
MMA ENTREPRISE  
POUR LES COURTIER(S)

INDEMNISATION  
**LA TECHNOLOGIE  
AU SERVICE  
DU FACTEUR  
HUMAIN**

# INSIGHTS

LA SINISTRALITÉ A CRÛ EN 2019 ET PÈSE SUR LES RÉSULTATS DES ASSUREURS. PLUS QUE JAMAIS, LES ÉVALUATIONS DE SINISTRES, LES AUDITS DE RISQUE ET LA PRÉVENTION SONT DES ÉLÉMENTS CLÉS POUR NÉGOCIER DES TERMES ET CONDITIONS PERFORMANTS.



6,8 MDSE€

de cotisations perçues au titre de l'assurance de dommages aux biens des professionnels (hors agricoles) en 2019, soit + 4,1% par rapport à 2018.

Dont :



27%

assurances multirisques des artisans, commerçants et prestataires de services



32%

assurance des risques industriels



41%

autres (collectivités locales et territoriales, immeubles, risques techniques, garages et concessions et risque cyber)

66%

Rapport sinistres à primes de l'assurance de dommages aux biens des professionnels (hors catastrophes naturelles) en 2019.

144

sinistres graves, supérieurs ou égaux à 2 M€ (y compris sinistres catastrophes naturelles) en 2019, soit une charge de 1 159 M€, en hausse de 33% par rapport à 2018.



PANDÉMIE DE COVID19, EXPLOSION DES ÉVÉNEMENTS CLIMATIQUES, PROLIFÉRATION DE LA MENACE CYBER SONT LES NOUVEAUX DÉFIS AUXQUELS SONT CONFRONTÉS LES PORTEURS DE RISQUES. OR, LES MÉTHODES DE GESTION DES RISQUES TRADITIONNELLES DÉMONTRENT LEURS LIMITES FACE À CES NOUVEAUX RISQUES

**Appolinaire Tena,**  
consultant chez Square

(Source: RiskAssur-Hebdo)

[https://www.riskassur-hebdo.com/actu01/actu\\_auto.php?adr=1502211604](https://www.riskassur-hebdo.com/actu01/actu_auto.php?adr=1502211604)

## LE MARCHÉ DE L'ASSURANCE DES ENTREPRISES PAR CATÉGORIE (2019)



33,6%

dommages aux biens des professionnels



18,1%

RC générale des professionnels



11,3%

flottes automobiles



11,2%

construction



11%

pertes pécuniaires



7%

crédit-caution



4,4%

transports



3,3%

catastrophes naturelles

13,2 M

DE SINISTRES DOMMAGES EN 2019, DONT 66% POUR L'AUTOMOBILE, 26% POUR L'HABITATION ET 8% POUR LES BIENS DES PROFESSIONNELS.

(Source: FFA - « L'assurance de dommages aux biens des professionnels en 2019 » et « L'assurance française - données clés 2019 »)

## PARTI-PRIS



# GARANTIR UNE INDEMNISATION RAPIDE, FLUIDE ET INNOVANTE



Ce numéro est consacré à l'indemnisation, un sujet stratégique pour MMA, notamment dans le cadre de sa politique de développement sur le marché des entreprises. Un sinistre pouvant avoir des répercussions humaines et financières importantes pour une entreprise, nous sommes très attachés à garantir une indemnisation la plus rapide et la plus fluide possible. Vous découvrirez, au fil des pages, qu'aux côtés de nos experts Souscription, nos équipes vous proposent des services qui nous distinguent de la concurrence. Une différence qui permet de capter l'attention des clients et de mieux les fidéliser.



Corinne WECKERMANN

Parmi ces services différenciants: le diagnostic personnalisé «Sinistres», destiné à nos assurés Grands Comptes en lien avec l'équipe prévention de la Direction du Développement Courtage et Marché Entreprises (DDCME). Cet outil vise à identifier avec l'entreprise, sur la base de l'analyse des causes et conséquences, les signaux faibles pertinents qui permettront de réduire la sinistralité. En élargissant également ce type de services aux ETI, MMA met en place, en relation directe avec vous, courtiers, un suivi personnalisé de la sinistralité (claims reviews). Ce suivi est assorti, le cas échéant, de propositions d'actions correctrices afin par exemple d'anticiper les renouvellements des différents contrats.

Ce numéro montre la mobilisation de nos équipes qui agissent au quotidien à l'image de celle de notre Coordination Grands Comptes Indemnisation. Les témoignages mettent également en lumière l'innovation, au cœur de nos actions. Pour preuve, les nouvelles technologies déployées quotidiennement par notre service Coordination et Solutions pour accompagner les personnes victimes de sinistres corporels. Des initiatives qui commencent de plus en plus à s'appuyer sur les potentialités de l'intelligence artificielle.

**Corinne WECKERMANN**

Directrice du service technique  
Indemnisation MMA



# LA GESTION DES SINISTRES FAIT SA RÉVOLUTION

ENJEUX FINANCIERS, SATISFACTION CLIENT, MAÎTRISE DE LA RELATION AVEC LES PARTENAIRES... LES CRITÈRES DE SUCCÈS DE LA GESTION DES SINISTRES SONT NOMBREUX. POUR LES ATTEINDRE, LA NUMÉRISATION DES PROCESSUS EST DEVENUE INCONTOURNABLE.



LES NOUVELLES  
TECHNOLOGIES  
OUVRENT  
UN NOUVEAU  
CHAMP DES  
POSSIBLES

Environ 80% du montant des cotisations d'assurance est affecté à la gestion des sinistres. Cet enjeu financier majeur pour les compagnies d'assurances est également un moment crucial de la relation avec leurs clients. Il a pourtant fallu attendre l'arrivée des « bancassureurs » dans les années 90 puis des pure-players d'Internet dans les années 2010 pour que les compagnies fassent évoluer leur gestion des sinistres.

*« En matière de nouvelles technologies, les assureurs étaient encore en retard il y a à peine un an », estime Olivier Roubertie, vice-président du cabinet CGI, responsable Assurance. « Le grand coup d'accélérateur a eu lieu lors du premier confinement. Ils se sont aperçus qu'ils n'avaient plus suffisamment de lien avec leurs assurés. Ils ont alors enclenché une politique de digitalisation plus offensive. Selon un grand assureur de la place, en un an, ils ont fait ce qu'ils auraient réalisé en cinq ans. »*

## DÉCLARER, GÉRER ET SUIVRE UN SINISTRE GRÂCE AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES

Le problème du secteur est que les Français ne se préoccupent pas tous les jours de leur assurance, contrairement à leur banque. En revanche, quand ils en ont besoin, notamment lors d'un sinistre, ils attendent une réponse rapide. « Or, un grand nombre d'assurés n'ont pas connaissance des outils numériques mis à leur disposition par leur assureur, du moins pour les plus avancés dans ce domaine », note Olivier Roubertie.

L'enjeu de la digitalisation des processus et des documents est d'offrir une meilleure accessibilité aux clients. Avec leur ordinateur, leur portable ou leur tablette, les assurés peuvent ainsi plus facilement déclarer, gérer

et suivre un sinistre par le biais de services de géolocalisation, de constats en ligne ou de la réalité virtuelle. « L'objectif est de proposer à l'assuré une expérience client augmentée en lien avec les différents acteurs concernés : assureur, courtier, experts, avocats... », relève le vice-président de CGI. Un aspect crucial de la gestion des sinistres quand on sait que l'une des causes principales de résiliation est le manque de contact entre client et assureur.

## ACCROÎTRE LA PERFORMANCE DE LA GESTION DES SINISTRES

Si les outils digitaux ne peuvent pas toujours se substituer à la présence humaine, notamment dans le cadre de gros sinistres d'entreprise où l'expert doit se déplacer, la transformation numérique du secteur s'avère tout de même un atout de taille en matière de personnalisation du parcours client. « Il existe des technologies, comme l'assistant intelligent Zelros qui permet de résoudre des irritants des gestionnaires et de centraliser l'information liée à chaque déclaration de sinistres afin d'apporter une réponse personnalisée à l'assuré. Avec les technologies



**En matière de nouvelles technologies, les assureurs étaient encore en retard il y a à peine un an.**

**Olivier Roubertie**, vice-président du cabinet CGI, responsable Assurance



80%  
DU MONTANT DES  
COTISATIONS D'ASSURANCE  
SONT AFFECTÉS  
À LA GESTION  
DES SINISTRES



**Didier Juilliart**  
Gérant d'APEX,  
cabinet expert en  
sinistres industriels

### **La numérisation de la gestion des sinistres est-elle généralisable à court terme ?**

**Didier Juilliart :** La dématérialisation des dossiers est tout à fait possible aujourd'hui. Mais cela passe par la mise en place d'un logiciel adapté, d'une formation du personnel et d'une organisation rigoureuse impliquant également les partenaires extérieurs (courtier, expert, avocat...). Il ne faut pas négliger non plus la résistance encore de certains à recourir à la signature des documents informatiques.

### **En quoi la segmentation des sinistres ne répond-elle pas toujours aux besoins des assurés ?**

**D. J. :** On a souvent tendance à envisager la gestion des sinistres en les classant par leur nature (bris de machine, dégât des eaux, incendie...) puis par leur enjeu financier. Mais d'autres critères qui ont trait à la sensibilité de chaque cas peuvent parfois interférer. Par exemple, un vol dans un local professionnel, même si l'enjeu reste limité, peut considérablement perturber l'activité professionnelle de l'entreprise. Dans ce cas, une gestion allégée risque de ne pas être adaptée en termes notamment de satisfaction de l'assuré. L'orientation des déclarations est clairement une phase où le courtier peut jouer un rôle important.

### **En matière de gestion des sinistres, quelle est l'importance du facteur humain ?**

**D. J. :** Toute personne ayant subi un sinistre peut confirmer que le facteur humain est essentiel. Qu'il s'agisse d'un sinistre dommage pour un particulier ou RC professionnel, tout expert connaît cette réaction de l'assuré qui est soulagé de le voir intervenir. La rapidité de prise de contact et la fluidité des relations entre les différents partenaires dans la gestion du dossier sont autant d'atouts pour gérer un dossier avec la satisfaction de tous.

*d'analyse via les appels téléphoniques, les assureurs pourront à terme mieux orienter les réponses aux clients du point de vue tant technique qu'empathique», explique Olivier Roubertie. La connaissance du client, la personnalisation du discours qui lui est adressé et l'individualisation de la prise en charge nécessitent de la part de l'assureur la mobilisation de moyens pour collecter, structurer et analyser l'ensemble des données relatives à l'assuré issues de ses différents canaux d'interaction.*

Les nouvelles technologies ouvrent ainsi un nouveau champ des possibles : automatisation des indemnisations en fonction de critères préétablis dans le contrat d'assurance, détection des fraudes aux sinistres, optimisation des flux de documents grâce à l'intelligence artificielle et l'analyse automatisée d'informations non structurées... *«Une seconde étape plus avancée en matière de numérisation va s'engager ces prochaines années. Elle permettra de générer d'importantes économies, d'accroître la performance de la gestion des sinistres et de tisser un lien plus étroit entre assureur et assuré, le premier ayant plus de temps pour conseiller le second», assure Olivier Roubertie.*



LA PRIORITÉ  
EST D'ADOPTER  
UNE POLITIQUE DES  
RESSOURCES HUMAINES  
ORIENTÉE SERVICE

### SE CONCENTRER SUR UN CONSEIL À PLUS FORTE VALEUR AJOUTÉE

De fait, en réalisant une meilleure identification et segmentation des sinistres et en automatisant la gestion de certains d'entre eux, les gestionnaires devraient pouvoir se focaliser davantage sur des tâches à valeur ajoutée : analyse des informations techniques du dossier, arbitrage et réflexion sur la maîtrise de la charge sinistre... La gestion électronique des documents, par exemple, permet de raccourcir les délais d'indemnisation des sinistres de masse (dégâts des eaux, bris de glace ou accidents d'auto). De ce fait, l'assureur peut se concentrer sur les dossiers à plus forte dimension humaine, comme les dommages corporels ou à l'enjeu financier important où la qualité du traitement est centrale.



**La plupart des assurés n'ont pas connaissance des outils numériques mis à leur disposition par leur assureur.**

**Olivier Roubertie**, vice-président du cabinet CGI, responsable Assurance

Mais la technologie ne vaut que si elle est acceptée et intégrée en interne par les équipes des compagnies d'assurances tout comme par leurs partenaires. La priorité est donc d'adopter une politique des ressources humaines orientée service. Formations technico-juridique et relation client ou indicateurs de performance axés sur la satisfaction client sont autant d'éléments clés pour réussir la gestion des sinistres.

Le succès du processus d'indemnisation est le gage d'une politique d'acquisition dynamique et d'un taux élevé de fidélisation des clients. Mais, au-delà de la qualité de service délivrée à l'assuré, l'efficacité du processus de traitement d'un sinistre génère de la rentabilité grâce à la maîtrise des coûts. Or, les provisions techniques, à savoir les charges provisionnées pour faire face à la sinistralité déclarée, représentent le principal poste de dépense des compagnies d'assurances.

# LE DIAGNOSTIC SINISTRES PERSONNALISÉ

L'ANALYSE DES RETOURS D'EXPIÉRIENCE  
TIRÉS DE LA SINISTRALITÉ CONSTATÉE  
PERMET D'OPTIMISER LES POLITIQUES  
DE PRÉVENTION. UN ENJEU MAJEUR  
POUR LES GRANDS COMPTES.







**BERTRAND PELLETIER**, RESPONSABLE DE DOMAINE RESPONSABILITÉ CIVILE ET ADMINISTRATIVE ET DE LA COORDINATION GRANDS COMPTES INDEMNISATION CHEZ MMA, PRÉSENTE LES MISSIONS DE CETTE DERNIÈRE ET L'INTÉRÊT DU DIAGNOSTIC SINISTRES PERSONNALISÉ.

### BIOGRAPHIE

**2019**  
Responsable de  
Domaine  
Responsabilité  
Civile et  
Administrative et de  
la Coordination  
Grands Comptes  
Indemnisation

**2017**  
Responsable de  
Domaine  
Indemnisation  
Courtage

**2007**  
Responsable  
politique de  
souscription  
Dommages Aux  
Biens

**1992**  
Inspecteur  
Technique Risques  
d'Entreprise

**Parlez-nous de l'équipe de la Coordination Grands Comptes Indemnisation que vous dirigez chez MMA.**

**B. P. :** La Coordination Grands Comptes Indemnisation (CGCI) est actuellement composée de trois collaborateurs. Un quatrième doit nous rejoindre d'ici l'été. Ils sont très expérimentés sur les Grands Comptes, la gestion des sinistres en France et à l'international, ainsi que sur la connaissance de nos réseaux de prestataires (experts, avocats, etc.).

**Quelles sont les missions de la CGCI ?**

**B. P. :** Elles sont au nombre de cinq. D'abord, nous sommes là pour renforcer la coordination de l'ensemble des services Indemnisation de MMA (plus de 1 200 personnes) entre les clients Grands Comptes et nos intermédiaires, courtiers principalement. Nous avons également pour mission de contribuer à la réponse de MMA aux appels d'offres en matière d'indemnisation, en soutien de nos équipes de souscription. Par ailleurs, la CGCI définit et met en place les délégations de gestion et de règlement des sinistres « sur mesure » en étroite relation avec nos intermédiaires. Dans ce cadre global, nous orchestrons des rendez-vous réguliers (« claims reviews »), en présence de notre intermédiaire et du client le cas échéant, permettant de faire une mise au point ponctuelle (et/ou régulière) sur la sinistralité complète d'un compte. Notre quatrième mission consiste à offrir un point d'entrée unique à nos intermédiaires et aux directions



**Nous captions les tendances du moment nous permettant d'anticiper la gestion des dossiers.**

1/3

DES REVUES DE SINISTRALITÉ RÉALISÉES CHAQUE ANNÉE PAR MMA AUPRÈS DES CLIENTS DONNE LIEU À UN REX SINISTRE ET À DES PROPOSITIONS D' ACTIONS DE PRÉVENTION.

internes MMA pour leurs demandes liées à l'indemnisation afin de les orienter vers le bon interlocuteur. Enfin, nous effectuons des analyses de sinistralité, pour tenter de mieux en comprendre les causes afin de tenter d'agir ensuite sur leurs conséquences.

**En quoi consiste cette dernière mission ?**

**B. P. :** Nous étudions dans le détail, lorsque nous estimons être en présence d'une tendance particulière ou sur demande, la sinistralité d'un compte en particulier ou plus largement celle relative à une thématique précise comme les pannes survenues à des installations de production de froid ou comme certaines pathologies de la construction. Les REX (Retours d'EXpérience), menés spécifiquement pour un client et qui se font toujours en partenariat avec le courtier, visent, in fine, au-delà du simple constat, à proposer un panel d'actions de remédiation aux causes de sinistres les plus significatives.

**Dans ce cadre, quel est le rôle du Diagnostic Sinistres Personnalisé ?**

**B. P. :** Il s'agit d'une offre que nous proposons principalement aux Grands Comptes, mais que nous pouvons également mettre à disposition de certaines ETI. Cela nous permet en parallèle d'alimenter une bibliothèque d'actions préventives permettant d'accueillir progressivement nos équipes en interne, mais





### **Quelle est la spécificité de MMA dans ce domaine des REX sinistres ?**

**B.P. :** Les études des causes d'incendies par exemple sont légion et je ne pense pas qu'il existe à l'heure actuelle beaucoup d'innovations à produire sur ce thème. En revanche, celles sur les mises en cause en responsabilité civile ou sur les sinistres liés au marché du BTP sont plus rares, comme les solutions à proposer pour tenter d'éviter ou de diminuer ces risques. C'est plutôt dans ces domaines, qu'à travers de cette démarche, que nous tentons d'être novateurs.

### **Quelle est la place du courtier dans ce processus ?**

**B.P. :** Son rôle est primordial. Il est notre relais au quotidien auprès du client. Il a un important rôle de conseil et d'accompagnement sur le choix des actions à mettre en œuvre. Bien sûr, il est indispensable qu'il soit lui-même convaincu au préalable par la démarche.

aussi nos intermédiaires et clients. Nous publions en parallèle des livres blancs et des brochures de bonnes pratiques, en co-construction avec le service Prévention. Enfin, ce travail de fond nous permet d'avoir un rôle de vigie sur la sinistralité. Nous captions les tendances du moment en vue d'anticiper la gestion des dossiers par exemple en termes de risques sériels, naturels ou émergents, comme le hacking informatique.

### **Comment se déroulent les étapes d'un diagnostic personnalisé ?**

**B.P. :** La première démarche consiste, une fois l'analyse effectuée au travers des statistiques (volumétrie et enjeux), mais aussi des rapports d'expertise, à partager les constats avec le client et son conseil. Nous proposons ensuite, avec l'accompagnement de nos collègues du service Prévention, des pistes à activer pour diminuer les risques ainsi ciblés. Enfin, si le client a décidé la mise en œuvre de telle ou telle action, nous faisons l'année suivante, par exemple au cours d'une revue de sinistralité, un nouveau point avec lui pour mesurer les éventuelles améliorations. Ce type d'attitude crée une relation de proximité et de confiance où tout le monde est gagnant autour d'une action qui vise à terme la baisse du nombre et/ou du coût des sinistres et donc possiblement des primes. Sans compter que l'entreprise-cliente peut ainsi améliorer son image en réduisant les dommages qu'elle peut causer à ses propres clients, voire ses salariés.

## **MMA conseille ICF Habitat, filiale de la SNCF**

MMA a proposé à ICF Habitat, la filiale de la SNCF qui gère plus de 95 000 logements sur l'ensemble du territoire, de mener une analyse de sa sinistralité Dégâts Des Eaux. Aux termes de notre audit, une série de recommandations ont été proposées au client : prévenir les infiltrations par toitures en faisant vérifier ponctuellement l'état des couvertures, nettoyer régulièrement les gouttières et les chéneaux, détecter la présence éventuelle de corrosion sur les cuves des appareils à effet d'eau... MMA a également conseillé à ICF de réaliser les vérifications d'usage normalement à la charge des locataires, en cas de vacance du logement (état des canalisations, des joints et des robinets, couper la vanne d'arrivée d'eau générale du logement...).

# LE FACTEUR HUMAIN, CLÉ DU SUCCÈS DU PROCESSUS D'INDEMNISATION

ENTRETIEN CROISÉ ENTRE **FRANÇOIS DERMY**, PARTNER D'A2 CONSULTING, ASSOCIÉ ANIMATEUR DU PÔLE ASSURANCE ET PROTECTION SOCIALE, ET **LAURENT SCHLOSSER**, DIRECTEUR FRANCE DE GT MOTIVE, CABINET SPÉCIALISÉ DANS LE DÉVELOPPEMENT DE SOLUTIONS DE GESTION DE SINISTRES.

## Quelle est la place du facteur humain dans le processus d'indemnisation ?

**François Derym :** Un sinistre se caractérise souvent par du stress et la méconnaissance du processus d'indemnisation pour les clients. Ils attendent avant tout d'accéder facilement aux informations et de se sentir rassurés par la présence d'un interlocuteur prenant en charge leur dossier d'indemnisation. Cette disponibilité humaine permet d'écouter le client, de le rassurer et d'être pédagogue pour lui expliquer simplement le processus d'indemnisation.

## En quoi la technologie peut-elle améliorer la dimension humaine de l'indemnisation ?

**F. D. :** La priorité est de réduire les irritants comme les délais pour accéder à une conversation humaine (agence, téléphone ou chat), la répétition des mêmes informations à plusieurs interlocuteurs successifs, des réponses différentes pour une même question, voire des réponses fausses sur l'utilisation des outils interactifs. Les progrès technologiques permettent de limiter ces problèmes et confortent les collaborateurs dans leur position d'interlocuteur clients.

## FRANÇOIS DERMY

**2018**  
Partner d'A2 Consulting, associé animateur du pôle assurance et protection sociale

**2006**  
Partner chez Columbus Consulting, directeur associé assurance

**1993**  
Directeur chez Eurogroup Consulting, consultant banque puis assurance

**1990**  
Senior consultant chez Bossard

## Comment proposer d'autres types d'interactions que celles rencontrées au sein d'une agence classique ?

**F. D. :** L'enjeu est d'offrir une relation multicanale adaptée aux appétences et aux moyens des clients. La conversation humaine est la plus naturelle. Le téléphone permet cette relation avec un rapport qualité/coût maîtrisé. Les clients les plus aisés recherchent un service personnalisé via une personne identifiée disponible et pédagogue, tous les modes d'interaction étant à la main du client. Progressivement, la relation digitale est aussi souhaitée par une partie de la clientèle, notamment chez les jeunes générations.

La relation digitale est souhaitée par une partie de la clientèle, notamment chez les jeunes générations.



# La technologie accompagne mais ne remplace pas l'humain.

## LAURENT SCHLOSSER

**2019**  
Directeur France de GT Motive

**2015**  
Global Account Manager  
chez JATO Dynamics

**2013**  
Key Account Manager  
chez Europ Assistance

**2011**  
Key Account Manager  
chez JATO Dynamics

**2008**  
Fleet District Manager  
chez Toyota France

**2002**  
Purchaser puis Key Account Manager  
chez Arval-BNP Paribas

**1996**  
Secondary Network Manager  
chez Fiat Auto Manager

**1994**  
District Salesman chez Renault

### Quelle est la place du facteur humain dans le processus d'indemnisation ?

**Laurent Schlosser :** Avec l'arrivée d'Internet, ce qu'on appelait alors le « brick & mortar » (lieu physique de vente) était appelé à disparaître. Mais aujourd'hui, la place de l'humain est plus que jamais essentielle. La crise sanitaire le démontre: le besoin de relation directe est primordial. Pour un véhicule accidenté par exemple, l'annonce de l'indemnisation est souvent source d'incompréhension. Rien ne vaut un contact humain pour expliquer les critères à partir desquels a été établi le montant. En fait, la technologie et l'humain sont complémentaires. En traçant et en optimisant le flux des échanges qui font la relation entre une entreprise et ses clients, les nouvelles technologies peuvent éviter nombre de mauvaises expériences client.

### En quoi la technologie peut-elle améliorer la dimension humaine de l'indemnisation ?

**L. S. :** Au-delà de l'optimisation des flux, la technologie permet d'appuyer le travail d'explication du professionnel. Le projet Excellia de Covéa qui permet de chiffrer grâce à l'IA l'évaluation des dommages collision en est une bonne illustration. La technologie accompagne mais ne remplace pas l'humain. Dans une situation de stress, suite à un accident grave, une solution d'assistance par téléphone pour remplir son constat est sans nul doute bien plus efficace qu'un e-constat.

### Comment proposer d'autres types d'interactions que celles rencontrées au sein d'une agence classique ?

**L. S. :** Le service payant récemment instauré par une grande banque française pour être en relation avec un conseiller est une option pour l'heure peu convaincante. Lors d'une indemnisation, la tension émotionnelle est parfois à son extrême. Il est préférable d'avoir entretenu auparavant une relation régulière avec l'assuré via par exemple des appels pour savoir s'il est satisfait de sa relation avec son assurance et instaurer ainsi une relation de confiance. Il sera alors plus facile d'expliquer comment sont faits les calculs pour établir une indemnisation et de justifier son montant.



# JEAN-CHRISTOPHE RIOU

## REPENSER L'INDEMNISATION AU-DELÀ DE L'ASPECT PÉCUNIAIRE

**L'INDEMNISATION NE PEUT SE RÉDUIRE  
AU SEUL VOLET FINANCIER. SON SUCCÈS  
DÉPEND AUSSI DE L'ACCOMPAGNEMENT  
DES VICTIMES DANS LEUR VIE QUOTIDIENNE.**

En 2019, plus de 70 000 personnes ont été blessées en France lors d'un accident de la route<sup>(1)</sup>. Or, plus du tiers des accidents corporels routiers (38 %) sont liés au travail, se soldant en moyenne par 77 jours d'arrêt<sup>(2)</sup>. Ainsi, les accidents routiers professionnels ne sont pas plus fréquents, mais ils font partie des accidents les plus graves. Au global, la part des blessés graves, ceux dont le taux d'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique (AIPP) est supérieur ou égal à 20 %, ne représente que 2 % des sinistres corporels. Mais ils concentrent la majorité des indemnités versées (58 % selon la FFA en 2015).

Cependant, une approche exclusivement financière de la réparation de tels préjudices ne répond pas à l'attente des victimes. Pour une grande partie d'entre elles, les prestations en espèces ne permettent pas une réadaptation à leur vie sociale et professionnelle. C'est pourquoi, en lien avec l'évolution de la société et bien avant le vote de la loi du 11 février 2005 sur le handicap, Covéa a repensé l'indemnisation en s'inscrivant au-delà d'une conception strictement pécuniaire de la réparation des préjudices.

Intégré au sein de la Direction Corporels qui gère l'ensemble des sinistres corporels médians et importants du groupe Covéa, le service Coordination & Solutions, dit COSO, s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire composée d'architectes, d'ergothérapeutes et d'assistantes sociales. Sa mission : accompagner la victime dans la réalisation de son projet de vie en lui proposant des solutions adaptées. Une démarche qui nécessite une étroite collaboration sur le terrain entre la victime et/ou son entourage, les équipes médicales, paramédicales et médico-sociales et les représentants de l'assureur (gestionnaire, inspecteur, médecin expert, avocat spécialisé, ergothérapeute, architecte, assistante sociale ...), et ce, tout au long du parcours de rééducation, de réadaptation et de réinsertion.

Cette politique d'accompagnement personnalisé des victimes, MMA la met en œuvre via les solutions proposées par le service COSO. La première d'entre elles, la « Solution Habitat », porte sur l'adaptation du logement en fonction du handicap de l'assuré. L'architecte est évidemment en première ligne. Il vient généralement sur place pour analyser l'environnement et prévoir les aménagements les plus adaptés (modifications structurelles, rampe d'accès, élargissement des portes...).

### **FACILITER LE RETOUR À DOMICILE ET LA VIE DE TOUS LES JOURS**

La « Solution Environnement » préconise quant à elle la mise en place d'aides techniques pour favoriser l'autonomie. C'est la mission de l'ergothérapeute qui propose des solutions facilitant le retour à domicile et la vie de tous les jours. Exemples : un escalier automatisé, des rails au plafond pour faciliter les déplacements dans l'habitat, des barres de soutien dans les sanitaires,

(1) Sources : données 2017 agrégées du régime général (Cnam), de la Mutualité sociale agricole (MSA) et données 2017 de l'Observatoire national interministériel de la sécurité routière

(2) Source : bilan 2019 de la sécurité routière





## La réussite ou l'échec de l'indemnisation d'une victime ne se mesure pas à l'aune du seul montant financier obtenu.

des volets roulants, des grooms aux portes, des détecteurs de chute... L'ergothérapeute conseille évidemment sur le choix du fauteuil roulant mais aussi sur l'aménagement des véhicules (boule au volant, boîte de vitesses adaptée...).

L'équipe COSO identifie tout ce qui peut être mis en place pour que la personne soit la plus autonome possible. En fonction des aménagements préconisés ou réalisés et des aides techniques pertinentes, le médecin expert évaluera le temps de présence nécessaire d'une tierce personne. La «Solution Nouvelles Technologies» contribue à étendre le champ d'autonomie des personnes en situation de handicap. Les systèmes de téléprésence par exemple permettent de rompre l'isolement social. Lors d'une hospitalisation de longue durée, le patient peut communiquer via une tablette avec son entourage grâce à un robot installé à son domicile. Il peut ainsi converser, manger et se déplacer avec ses proches. Depuis novembre 2020, une étude clinique est menée par Covéa avec quatre centres de rééducation à Mulhouse, Strasbourg, Lorient et Saint-Nazaire, dont 16 patients vont utiliser et tester ce type de robot.

### DES ACTIONS CONCRÈTES POUR UN MAINTIEN DANS L'EMPLOI OU UNE RÉINSERTION

Enfin, la «Solution Socioprofessionnelle» complète le dispositif proposé par COSO. Les assistantes sociales interviennent non seulement sur un volet social (auxiliaire de vie sociale, aide à domicile, garde d'enfants, professeur à domicile...), mais également sur un volet professionnel en mettant en place des actions concrètes pour permettre un maintien dans l'emploi ou une réinsertion. Dans certains cas, le service s'appuie également sur un réseau externe de professionnels de la réinsertion professionnelle pour personnes en situation de handicap. L'aide peut aller jusqu'au réaménagement d'un local professionnel avec un volet conseil pour solliciter les financements publics par exemple.

Au final, la réussite ou l'échec de l'indemnisation d'une victime ne se mesure pas à l'aune du seul montant financier obtenu... mais bien à la réalisation ou non du projet de réinsertion voulu par la victime, et rendue possible par la prise en charge concrète de l'ensemble des besoins.



**Catherine Brasseur,**  
MANAGER MMA CORPORELS  
MÉDIANTS IARD

### Que représente le volet accidents corporels chez MMA Entreprise et quelle est son évolution ces dernières années ?

**Catherine Brasseur:** En 2020, MMA a enregistré sur le marché des professionnels et des entreprises, comme les autres acteurs du marché, une baisse de sa sinistralité corporelle. Elle est la conséquence de l'année exceptionnelle que nous avons connue avec la crise sanitaire, l'activité de la plupart des entreprises ayant été au ralenti, voire à l'arrêt. Après cette période atypique, nous devrions retrouver la tendance de ces dernières années qui était plutôt stable depuis trois ans.

### Quels sont les équipes et les moyens mis en place par MMA Entreprise pour le suivi et l'accompagnement des dossiers «corporels» ?

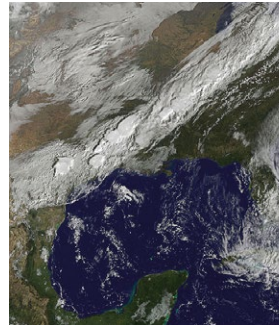
**C. B.:** Deux Directions au sein de MMA gèrent les sinistres corporels. Avec deux équipes dédiées aux corporels légers d'une vingtaine de personnes au total, la Direction Indemnisation est chargée des accidents professionnels et particuliers dont l'AIPP\* est inférieure à 10%. La Direction Indemnisation Corporels est composée quant à elle d'une équipe «corporels médians» de 15 personnes pour les AIPP entre 11% et 50% et d'une équipe «corporels importants» de 12 personnes pour les AIPP supérieurs à 50%. Ces dernières sont également spécialisées dans la responsabilité médicale et la faute inexcusable de l'employeur. Les équipes de gestion des sinistres corporels participent une à deux fois par an à des revues de dossiers sur les grands comptes.

### Quelles actions de prévention soutient MMA Entreprise dans ce domaine ?

**C. B.:** Avec l'appui d'une ingénieure prévention du pôle Souscription, l'équipe «corporels médians» accompagne les entreprises pour éviter des sinistres ou en limiter les conséquences. Un audit sur place de l'ingénieure prévention permet de détecter des risques. Nous recommandons également une mise à jour régulière du Document unique d'évaluation des risques professionnels. Il faut savoir que le coût moyen d'un dossier pour faute inexcusable de l'employeur est de 80 000 €.

\* AIPP: Atteinte à l'intégrité physique et psychique

# CES INNOVATIONS QUI RÉVOLUTIONNENT LE SECTEUR DE L'INDEMNISATION



DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE AUX DRONES  
EN PASSANT PAR LES CAPTEURS, LE SECTEUR  
DE L'ASSURANCE NE CESSE D'INNOVER.

## ÉTATS-UNIS

### TRAVELERS INNOVE POUR LA SÉCURITÉ

Et si la technologie des objets connectés portables (Wearables) améliorerait la sécurité des travailleurs de la construction? Fin 2018, Travelers a entamé une collaboration avec Gilbane, l'un des plus grands entrepreneurs du pays, et Triax Technologies, un leader de la technologie de l'Internet des objets (IoT) dans le secteur de la construction. Objectif? Explorer les avantages potentiels des dispositifs portables en matière de sécurité. Si cette dernière est importante dans toute activité, elle s'avère primordiale dans le secteur de la construction, où les entrepreneurs sont exposés quotidiennement à des risques et à des éléments dangereux.

Le dispositif IoT, un appareil discret porté à la ceinture, permet de réagir plus rapidement aux éventuelles blessures en détectant les chutes des ouvriers et en fournissant aux superviseurs une notification en temps réel de l'emplacement du travailleur. Le dispositif IoT comprend également une fonction qui permet au personnel de signaler les dangers ou les incidents.



## ÉTATS-UNIS

### LE GAMING AU SERVICE DE LA PRÉVENTION

Next Insurance, assureur des petites entreprises basé à Palo Alto, a lancé en novembre 2020 sur l'App Store l'application «NEXT: Water Damage Mitigation». L'appli façon «gaming» guide l'assuré à travers un circuit lui permettant de limiter les risques de dégâts des eaux. Le «joueur» apprend ainsi à réparer les systèmes de tuyauterie, à corriger les défauts du système de drainage du toit, à inspecter les sanitaires pour détecter des vulnérabilités et aussi à entreposer correctement l'équipement et les matériaux sensibles à l'eau. Un outil de prévention qui vise à faire de substantielles économies, à s'assurer une meilleure rentabilité au travail et à terme à bénéficier de tarifs d'assurance plus avantageux.



## IRLANDE

### PAIEMENT IMMÉDIAT APRÈS OURAGAN

Blink Interruption est une solution d'assurance paramétrique contre les ouragans. Elle fournit des liquidités aux petites et moyennes entreprises immédiatement après un événement assuré (en l'occurrence un ouragan). Le procédé est basé sur une validation financière automatisée grâce à un système intégré d'open banking avec 11 500 banques et coopératives de crédit. Des solutions de paiement immédiat permettent ainsi aux entreprises de se remettre sur pied quelques jours seulement après l'événement. Cette intervention rapide réduit considérablement le nombre de réclamations et apporte aux clients une preuve concrète que les assureurs sont là quand ils en ont le plus besoin!

## GRANDE-BRETAGNE

### CAPTEURS D'INONDATION

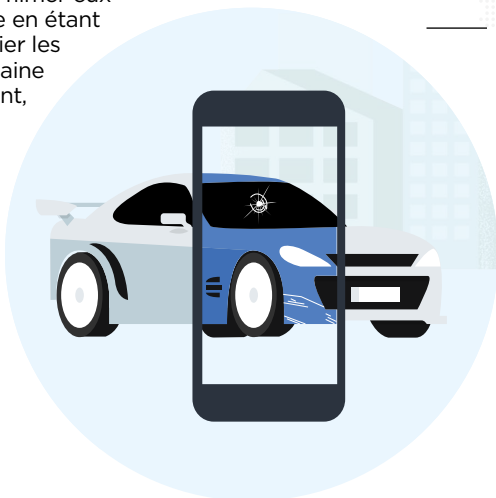
Une gestion appropriée des données et de capteurs intelligents peut faire des miracles. Tout du moins de sérieuses économies en assurant un paiement rapide suite à une inondation. C'est la démonstration apportée par la solution d'assurance paramétrique FloodFlash. Le système repose sur l'installation chez les assurés de capteurs connectés à Internet signalant le niveau de montée des eaux convenu pour déclencher une indemnisation. FloodFlash diminue ainsi considérablement les coûts. Il n'est plus nécessaire en effet de recourir à des experts en sinistres et à des équipes de réclamations ou de gérer des frais juridiques.



## FRANCE

### QUAND L'IA DEVIENT EXPERT AUTOMOBILE

Depuis sa création en 2016, la start-up WeProov a généré 5 000 rapports d'expertise des dommages faits aux véhicules pour un parc de 15 000 véhicules. Recourant à l'intelligence artificielle, son application proposée aux gestionnaires de flottes permet aux conducteurs de filmer eux-mêmes leur véhicule en étant guidés afin d'identifier les dommages. Une dizaine d'entreprises l'utilisent, dont SNCF, Bouygues Construction, DHL, LS Services et Socotec. WeProov évalue à 5 millions d'euros les économies réalisées par ses clients, soit 330 € en moyenne par véhicule.




## DANEMARK

### UNE NOUVELLE APPLI POUR PLUS DE SÉCURITÉ

La société danoise de transport et de logistique DFDS utilise des drones pour inspecter les terminaux portuaires et suivre avec précision plus de trois millions de cargaisons qui y transitent. Une opération auparavant effectuée manuellement. Le procédé automatisé localise et identifie précisément les conteneurs grâce au flux vidéo en direct, aux coordonnées GPS et aux données d'horodatage. Il est actuellement testé afin de détecter les dommages aux cargaisons et d'améliorer ainsi la manutention et le service client.





SUR UN MARCHÉ  
EN PLEINE MUTATION,  
IL EST IMPÉRATIF DE  
NE PAS PRENDRE  
DE RETARD DANS  
LE DOMAINE DE  
L'INTELLIGENCE  
ARTIFICIELLE

**CHARLES LEPILLIER, SENIOR CONSULTANT  
CHEZ A CAPELLA CONSULTING**

**BIOGRAPHIE**

**2017**  
Senior Management  
Consultant at  
A CAPELLA  
Consulting

**2014**  
Consultant  
en management  
des organisations  
et transformations  
chez Julhiet Sterwen

**2012**  
Assistant RH  
chez Chevron

**2011**  
Assistant RH  
à la mairie  
du Havre

En matière d'intelligence artificielle (IA), il faut d'abord démythifier la notion même, souvent incomprise et source de crainte. Il s'agit en fait de statistiques et de machines aux capacités de calcul très puissantes. Aujourd'hui dans l'assurance, beaucoup de start-up émergent en s'appuyant sur l'intelligence artificielle pour proposer des solutions innovantes. Des pure players s'imposent également sur le marché en misant sur la relation client, comme Alan, Luko ou Lemonade. Face à cette offensive, les assureurs «classiques» investissent eux aussi cette nouvelle technologie. Son intérêt est manifeste en termes de gestion du back-office et de la relation client via des technologies comme l'OCR (reconnaissance optique des caractères), la RPA (automatisation robotisée des processus) ou le NLP (traitement du langage naturel). L'IA permet aussi une aide à la vente en prédisant par exemple le niveau d'attrition d'un portefeuille clients. Elle peut améliorer la détection du risque (ex. la solution de reconnaissance biométrique de Lapetus) ou des fraudes (solutions Shift, Friss...). Enfin, à l'image de la solution Akur8, cette technologie peut optimiser les modèles actuariels et couvrir ainsi de nouveaux risques. Mais ces nouvelles opportunités nécessitent une réflexion sur les gisements de valeur de son activité où l'application d'algorithmes peut être la plus utile et sur son impact en matière d'organisation interne, mais aussi en termes d'éthique quant à l'utilisation des données de ses clients. Une chose est sûre : sur un marché en pleine mutation, il est impératif de ne pas prendre de retard dans ce domaine.