

Rencontres du Risk Management AMRAE 2020



L'expertise,
un maillon du risk management
qui monte en puissance

Atelier A4

Atelier A4

Intervenants

Raia FABY

Directrice technique indemnisation



Dominique DELMAS

Directeur du développement



Modérateur

Franck GRIMONPONT

Directeur des Assurances



- 1 Les attentes du Risk Management
- 2 Les évolutions de l'écosystème
- 3 Les évolutions des missions et de la gestion
- 4 La rencontre des modèles
- 5 Le sinistre : une opportunité ?

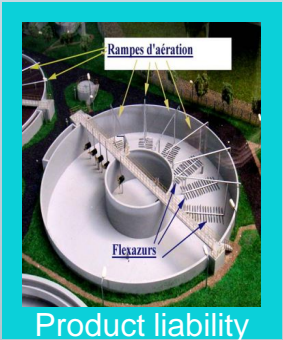
1

Les attentes du Risk Management

Les attentes du RM



Insurance Claims portfolio



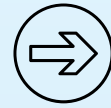
Severe

1st or 3rd Party claims

Frequent

Complex

Les attentes du RM



Insurance Claims portfolio

Frequent

Thousands/ Y



Leakages, main breaks



Fleet Accidents Workers Comp

- Plusieurs dizaines de milliers d'accidents chaque année
- Le système d'assurance a pour objectif de gérer / indemniser pas de mutualiser / transférer
- **Objectif de fluidité** / faible coût, qualité des **reportings** financiers et technique (processus, outils IT, données, documents)
- Signaux faibles, data mining
- Gestion externalisée (courtier/assureur) ou non (équipe Suez ad hoc).
- **Rôle croissant des experts**



Complex

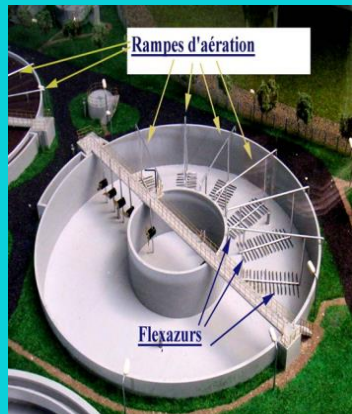
Few / Y



Environnemental Risks



Machinery Breakdown



Product liability



Professional liability

- Quelques sinistres par an, souvent judiciaires, impliquant dans la durée des expertises techniques/ juridiques internes et externes.
- Financement de frais de défense par assureur/ captive

Actions de groupe



Sinistres sériels





Fire

Severe



Machinery Breakdown



Nat.Cat



Explosion



Fleet Risks

Accidents industriels :

- Gestions de crise
- Stratégie de réparation
- Financement des pertes d'exploitation
- Préparation des états de pertes (experts d'assurés)
- Retours d'expérience
- Exercice de recours
- Gestion de réclamations de tiers
- Dommages corporels

1

2

Les évolutions de l'écosystème

Et vous,
quelle image avez-vous de l'expert ?



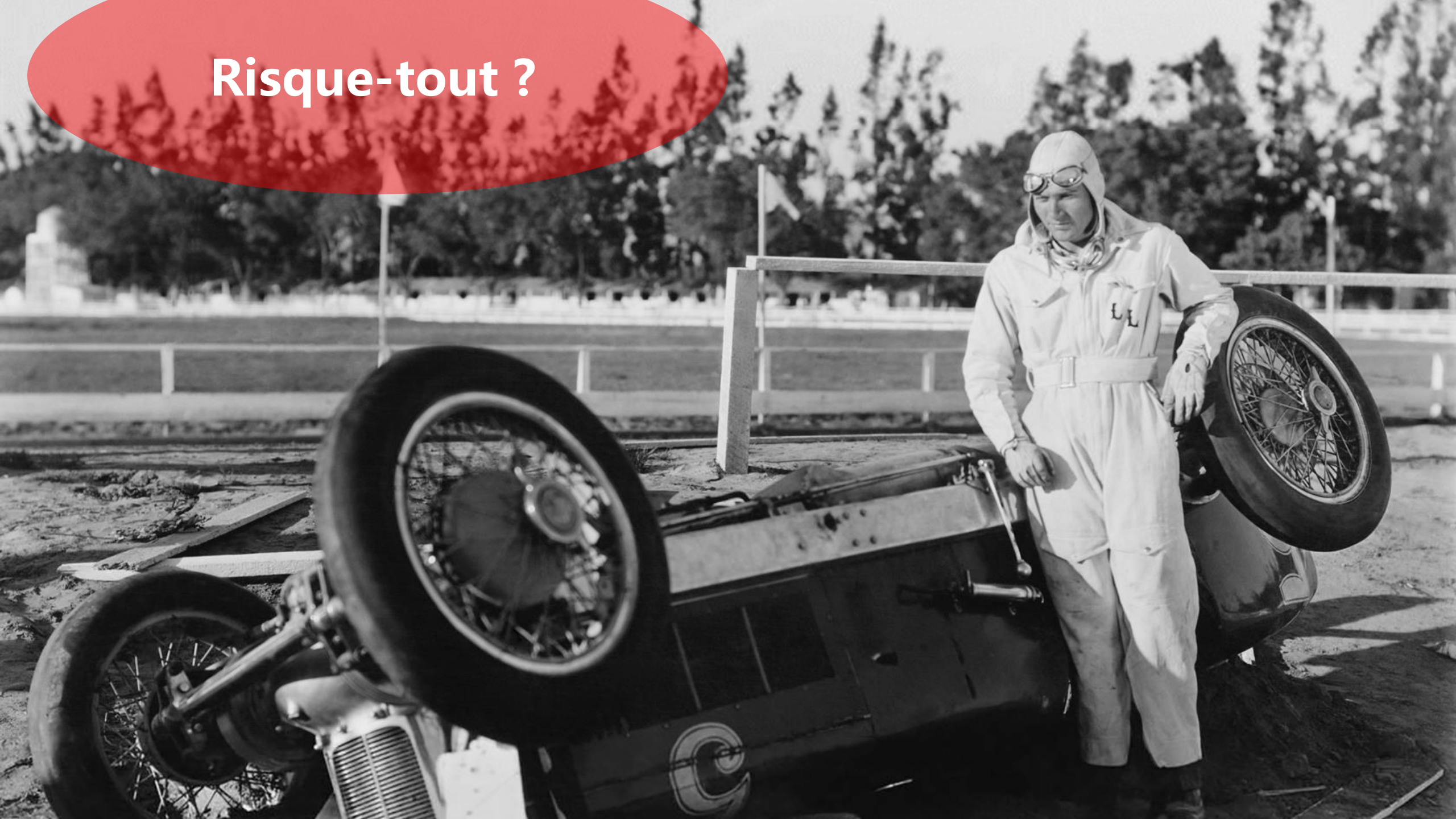
**Travailleur
à la chaîne ?**



Débordé ?



Risque-tout ?



« étaleur »
de science ?



A still from the animated film 'Big Hero 6' showing the character Baymax, a large white inflatable robot, hugging Hiro Hamada. Hiro is a young boy with black hair, wearing a grey shirt and pants. They are in Hiro's room, which has a light blue wall and a wooden ceiling. On the wall is a large round clock with a robot illustration. To the right is a desk with a computer monitor and a lamp. A red oval is overlaid on the bottom left of the image.

Protecteur ?



Couteau suisse ?

Partenaire ?

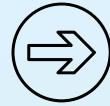




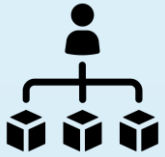
Super héros ?



Le monde de l'expertise



Avant 1995



Structuration

Multitude de cabinets d'expertise : le plus important rassemble 50 personnes mais ressemble à une profession libérale



Rôles

Cloisonnement étanche expert / assureurs / assuré



Expert

Sachant technique – Client unique : les assureurs



Sinistre

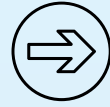
Expertise guidée par les principes généraux du droit : trouver un responsable, le faire payer, réparer à l'identique



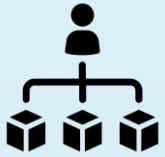
International

Homéopathique...

Le monde de l'expertise



Sur la période 1995 / 2015



Structuration

La concentration s'amorce chez les assureurs, les courtiers et les experts



Rôles

Amorce d'un décloisonnement des relations expert / assureurs / assuré



Expert

Sa mission s'élargit de la technique aux garanties et à la responsabilité, jusqu'à la gestion de portefeuille de sinistres



Sinistre

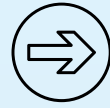
Disruption



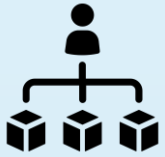
International

Les besoins se développent.
Des accords voient le jour.

Le monde de l'expertise



Sur la période 2015 / 2020



Structuration

Accélération de la concentration chez les experts



Rôles

Rôles élargis : ils s'entrecroisent, s'imbriquent et se redéfinissent selon les contextes.



Expert

Profession libérale devenue organisation structurée.
Ère du collaboratif, du portefeuille de compétences, de la palette de services.



Sinistre

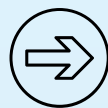
Un autre regard sur le sinistre voit le jour : opportunité



International

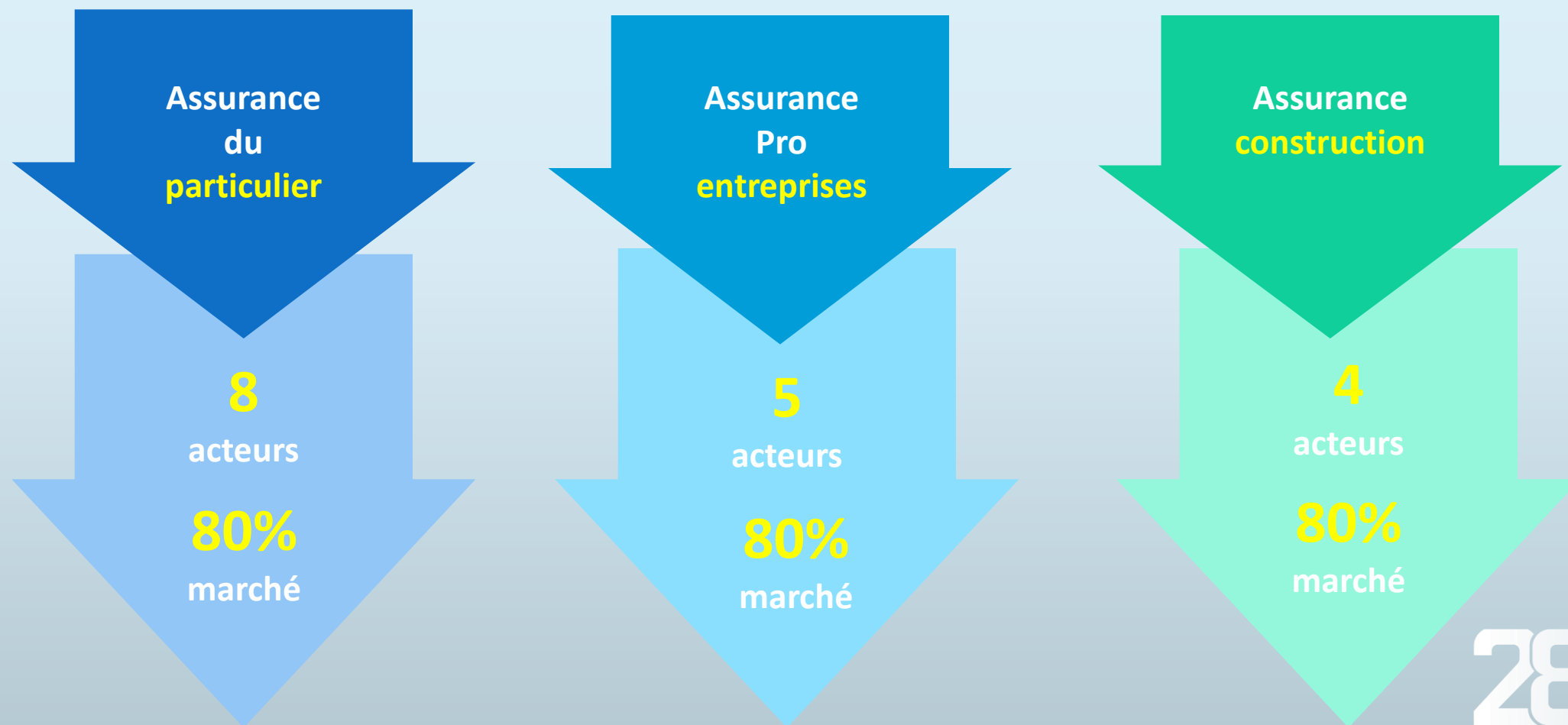
Dimension incontournable.

Le monde de l'expertise



Aujourd'hui

Accélération de la concentration





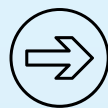
Un environnement concurrentiel qui poursuit sa mutation



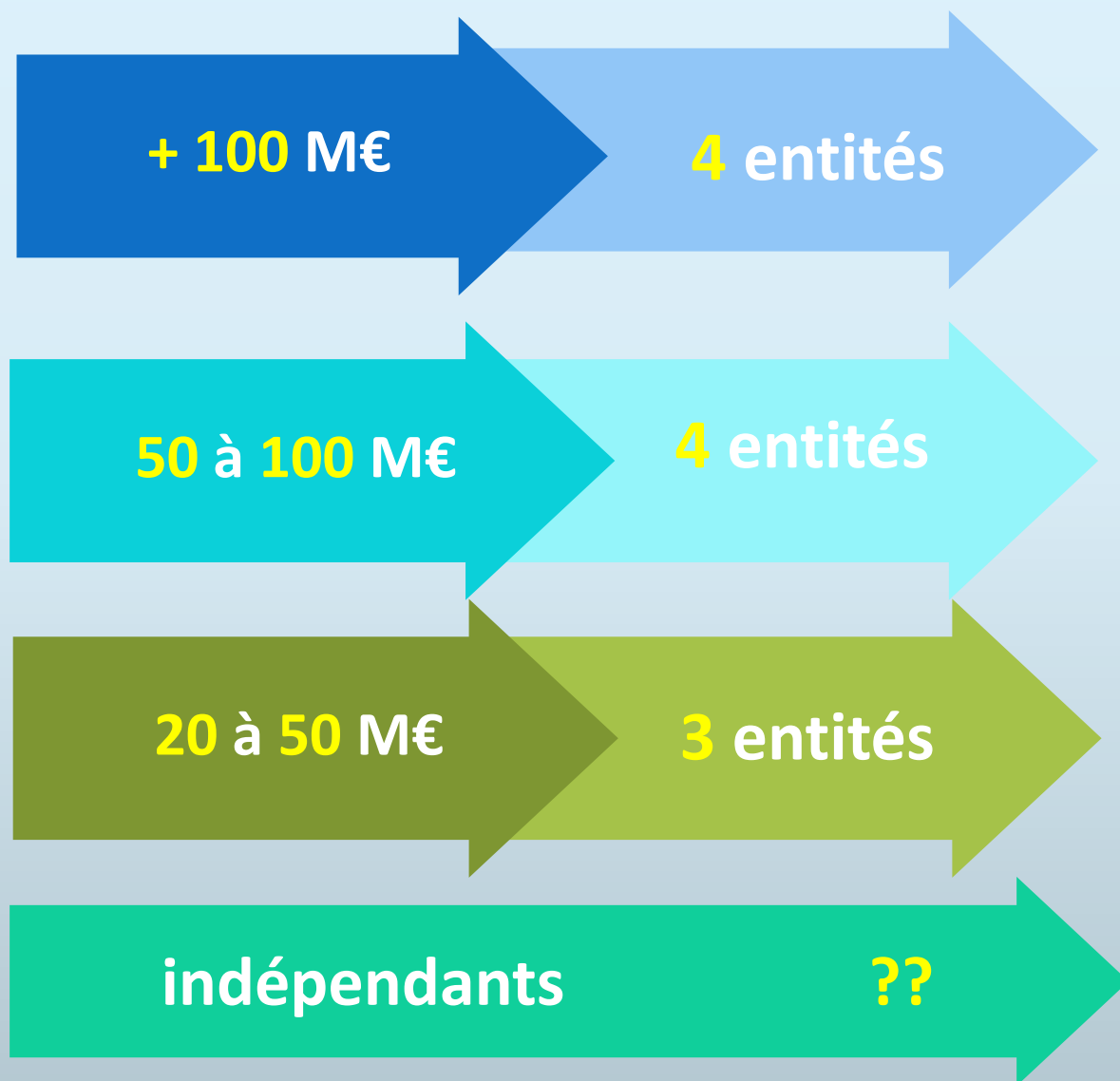
Sociétés	CA		
Stelliant (Texa Tgs Gmc)	190		
Saretec	155		
Polyexpert Ciblexperts	130		
Adenes (Elex Vering 3C)	110		
Sedgwick France (ex CI)	60		
Prunay - Eurexo	60		
Ixi (dont Cpa)	55		
Equad + Naudet	55		
Eurexo	50		
Union d'Experts	45		
Cet	28		
Erget	22		
Cerutti	15		
Autres indépendants	50		

Chiffres indicatifs
Sources réseaux
sociaux et FSE

Le monde de l'expertise



Aujourd'hui



Le monde de l'expertise



Quelques chiffres de la FSE

9 000

**Collaborateurs
collaboratrices**

**1,9 million
d'expertises**

2018

4 500

**Experts
Télé-experts**

**12,7 milliards €
de dommages
chiffrés**

L'écosystème de l'expertise assuré

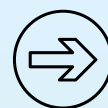
Marché des experts d'assurés	CA M€	%
Membres Upemeic :		
Cabinet Roux		
Cabinet Dantard	61,36	70%
Collomé Frères		
Cluster Conseils		
Expertises Galtier		
Autres Cabinets identifiés (env 35)		
Membres FEDEXA, EXAA, Beal, Cotranex, Duvauchelle, EXA Marseille, Gilles Macabies Expert, Luc expert, Omega Expert, Silène Expertises, Sinexco, Tanguy Chevillotte Expertises, Thierry Descharles Expertises, Trillard Expertises, Valentin, Valorem ...	26,41	30%
Totaux	87,77	100%

2 cabinets réalisent + de 10 M€ de CA

12 cabinets réalisent de 1 à 10 M€ de CA

Ces 14 cabinets réalisent environ 87 % du CA du secteur

Données disponibles pour l'année 2018 - Upemeic - 2020



Les experts d'assurés

- Naissance du métier d'expert d'assurance et de la distinction entre expert compagnie et expert d'assuré au **XIXe s.**
- 1^{er} janvier **1999** : disparition de la distinction officielle
- **Aujourd'hui**, le métier d'experts d'assurés est organisé autour de deux principaux syndicats



Exigences



Délais



Qualification des experts

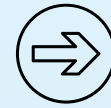


Indépendance, intégrité, impartialité, objectivité, confidentialité, respect et loyauté



Rédaction d'un rapport circonstancié et argumenté

L'écosystème de l'expertise assuré



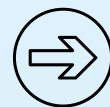
Les experts

Experts techniques internes aux clients

**Le sachant devient
sapiteur**

**TPA intervenant dans la gestion sous
franchise des dossiers sinistres**

**L'expert d'assurance
devient l'expert
de l'assuré**



En pré-sinistre : conseil en ingénierie de prévention, scénarii de sinistres probables, analyse de la supply chain etc

Reporting sinistres et partage dossier sinistre électronique

Expertise financière de type Forensic accountant

Conseil sur aspects assurantiels, juridiques

Conseil en matière de gestion de crise

Gestion de **crise** :

Experts assureur, expert assuré,
compagnies, courtier, avocat,
consultants de crise

Dossiers **majeurs** :

Experts assureur, expert assuré,
compagnies, courtier, avocat

Dossiers **complexes** :

Experts, compagnies, courtier, avocat

Dossiers **médians** :

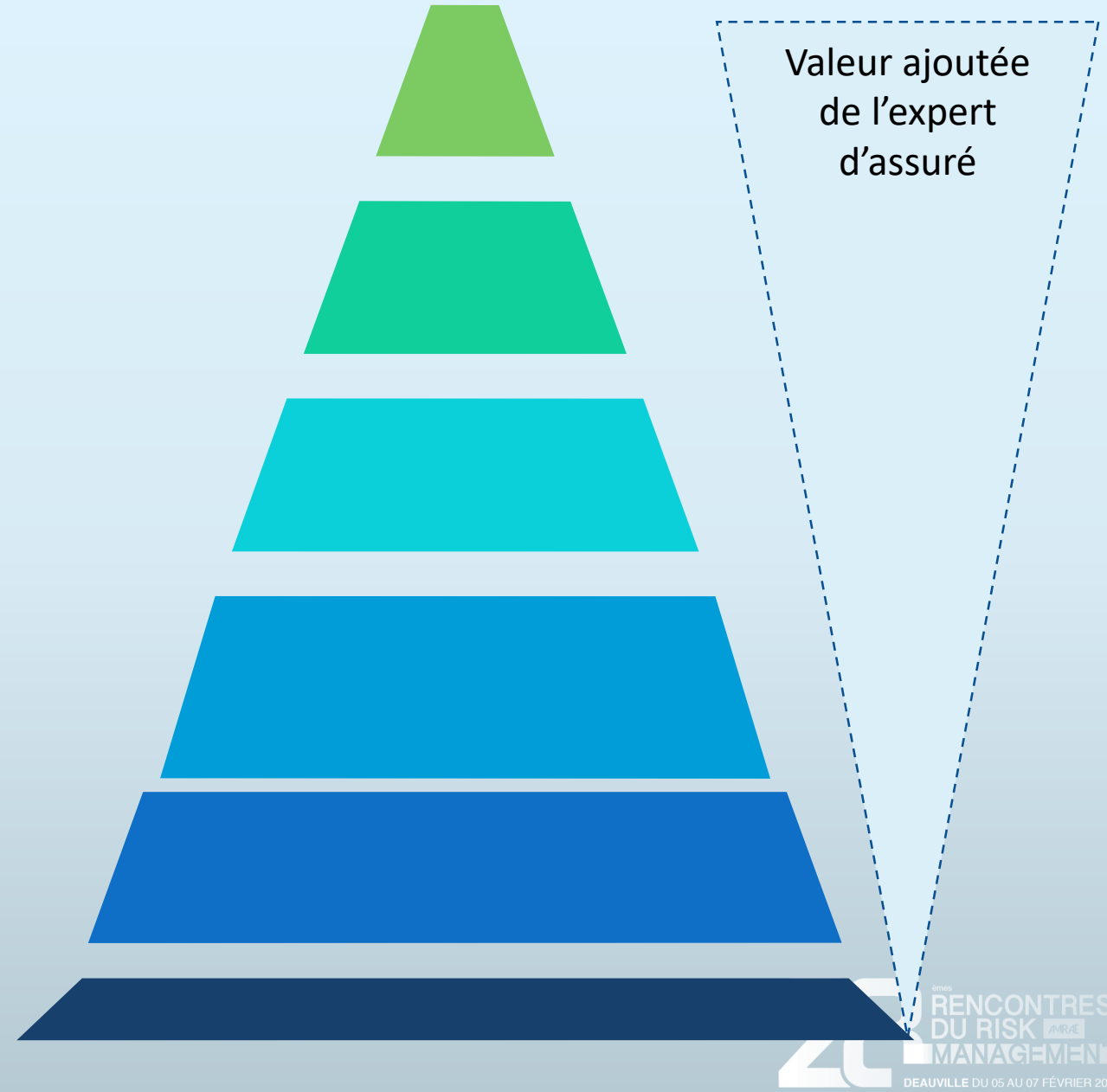
Experts, compagnies, courtier

Dossiers **fréquence** :

Experts, compagnies, courtier

Expertise à **distance** :

Expert



1

2

3

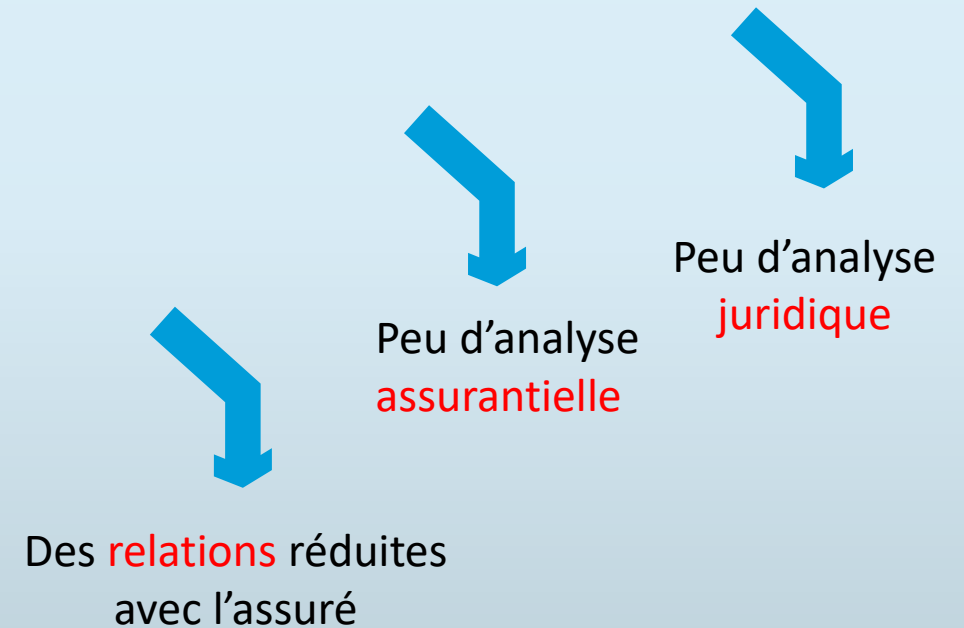
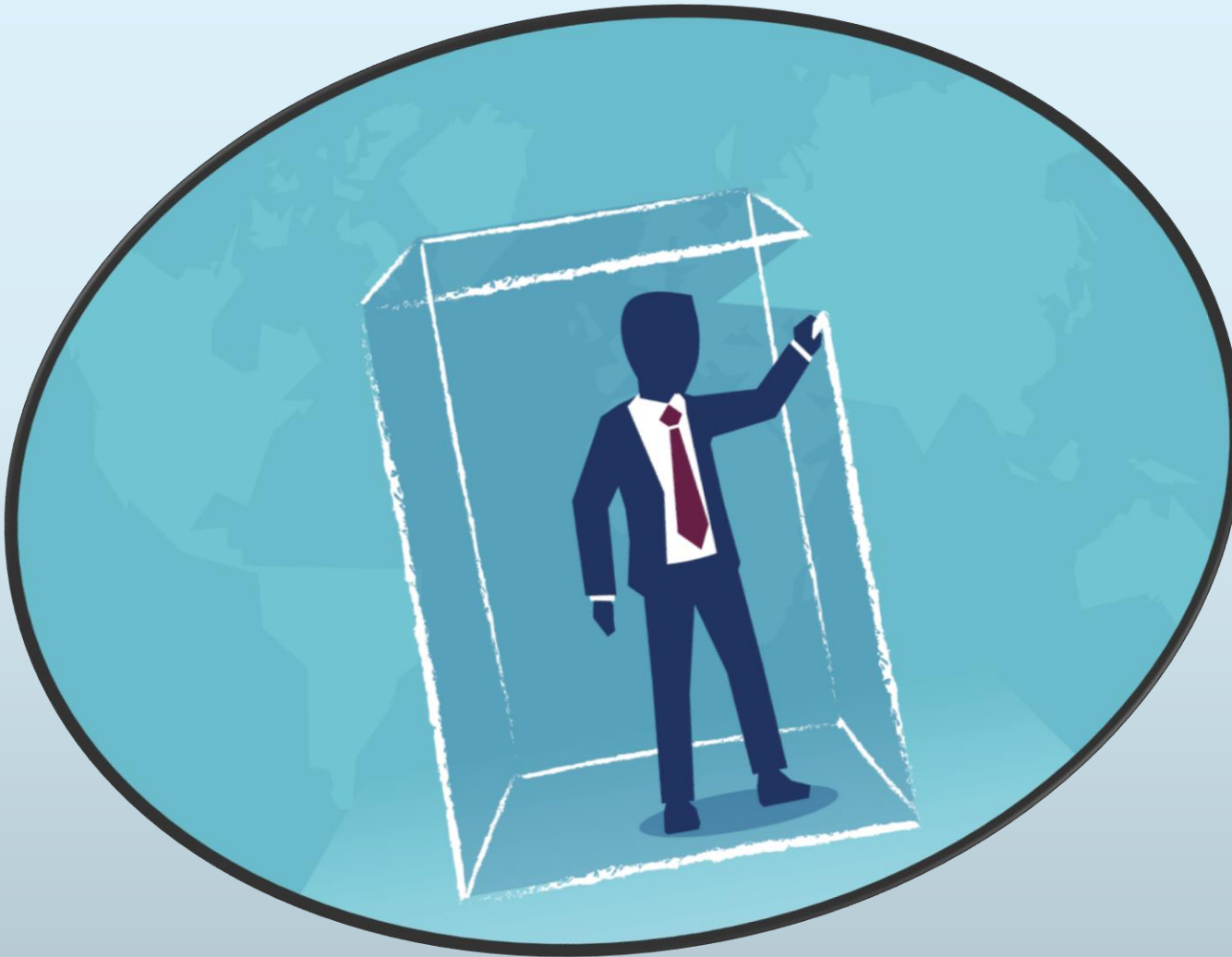
Les évolutions des missions et de la gestion

L'écosystème de l'expert

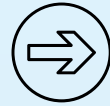


Avant 2001

L'expert est un **technicien cantonné**
à sa sphère technique



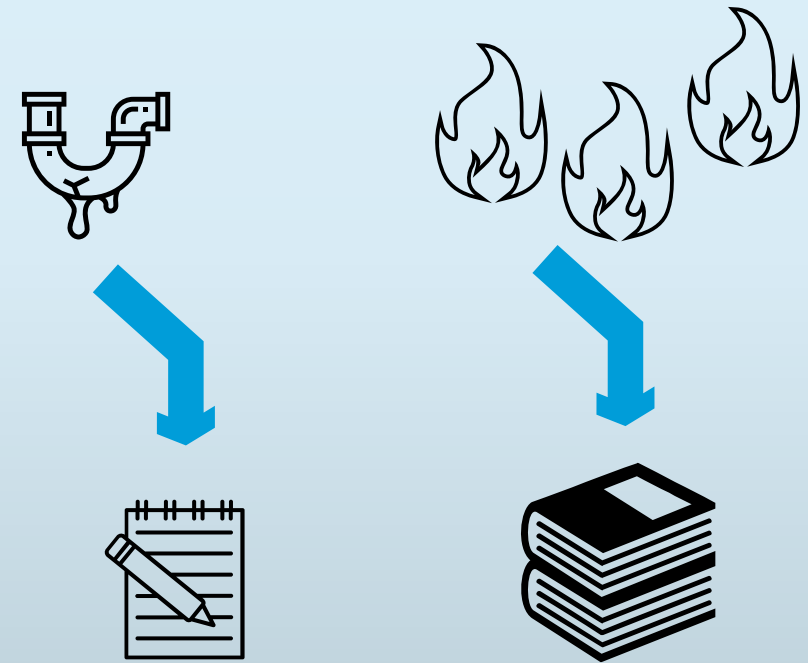
L'écosystème de l'expert



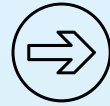
Avant 2001



Le travail essentiel de l'expert
est résumé à son **rapport**

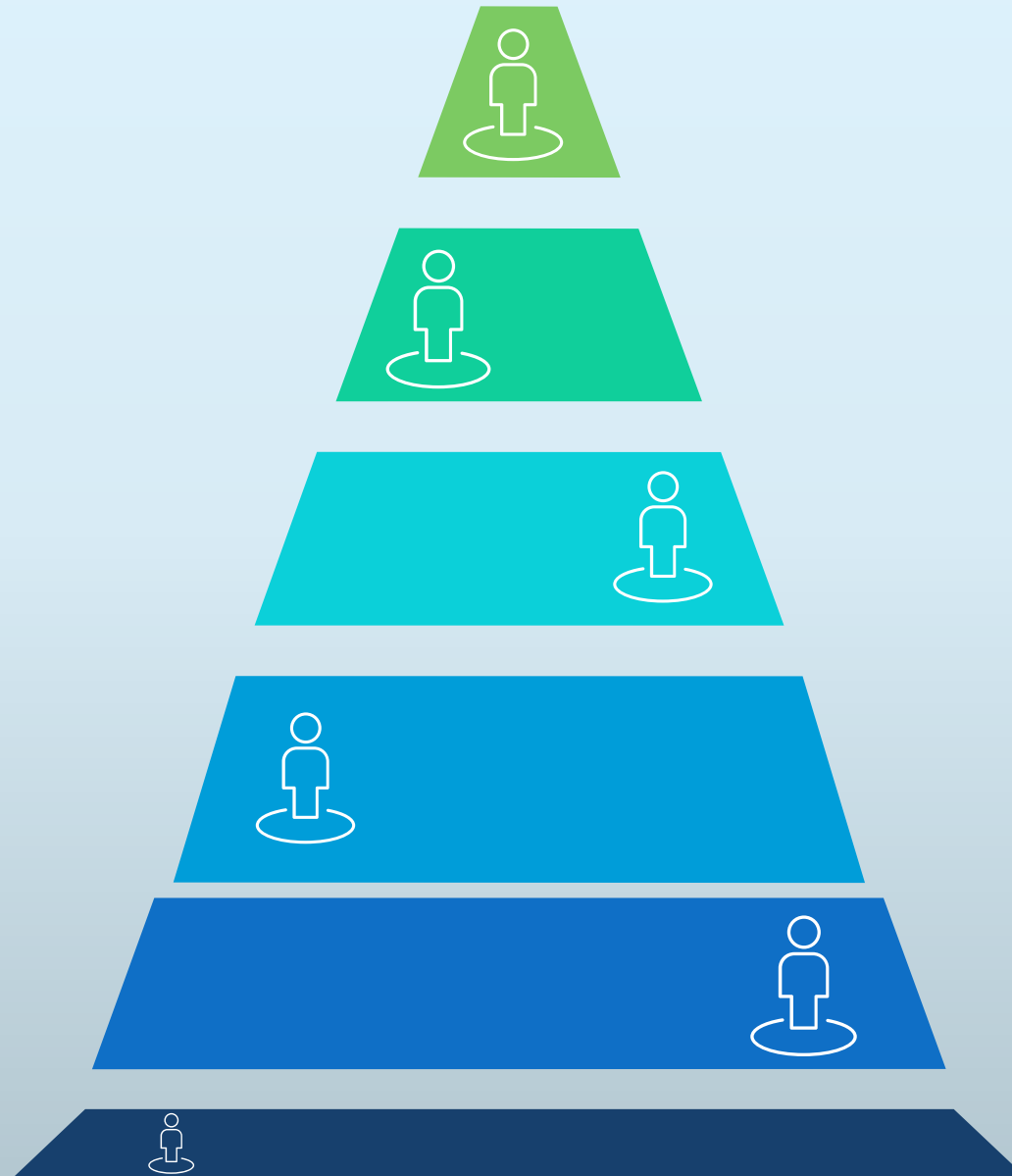


L'écosystème de l'expert



Avant 2001

L'expert intervient
sur un **cercle restreint**



L'écosystème de l'expert



Un tournant en 2001

Le sinistre **AZF** chamboule le système



Près de **100 000** dossiers

Intervention de la FFSA

Révision des
seuils de **gestion**

Révision des
modalités du **contradictoire**

L'écosystème de l'expert



La complexification



L'accélération du **temps**

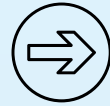


Demande d'une
gestion instantanée =
antinomique qualité ?

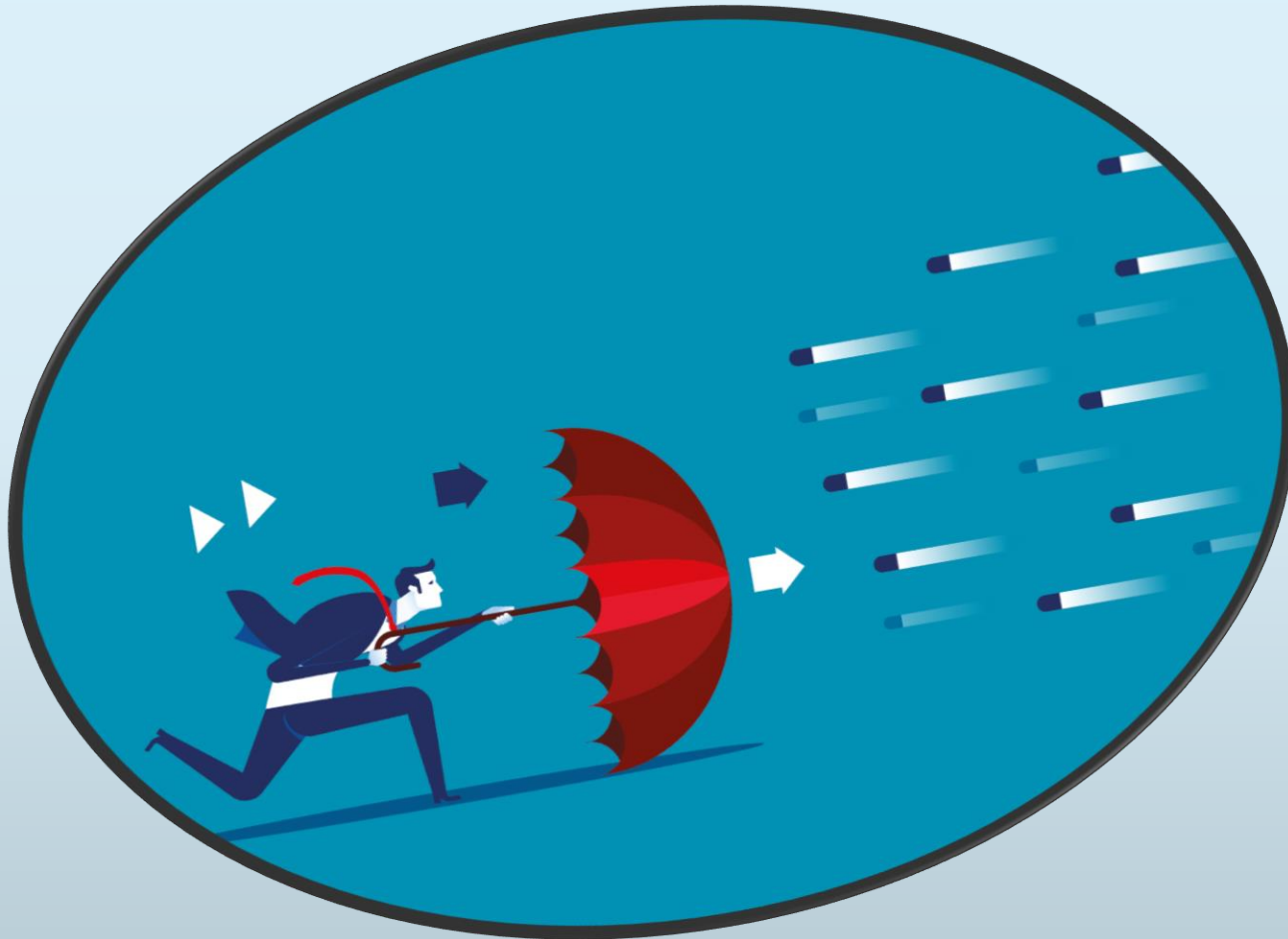


Nouveaux modes de
communication =
réduction des délais
de traitement

L'écosystème de l'expert



La complexification

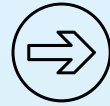


De nouveaux **risques**
se développent



Cyber
Environnement
Compliance
Géopolitique
Économique et
financier
Crises

L'écosystème de l'expert



La complexification

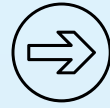


L'arrivée des
nouvelles technologies



IA
Learning machine
Robots
Chatbots
Tablettes,
smartphones
Applications (API)

L'écosystème de l'expert



La complexification

Les missions requièrent des
compétences multiples



Rex

Recherche étendue d'informations
(réseaux sociaux)

Contexte assurantiel

Contexte économique

Rgpd

Technique



L'écosystème de l'expert



La complexification



La **limite** de l'expert « **augmenté** »



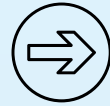
Agilité : parler technique, économie,
assurance, droit, métier, stratégie...

Multicompétences

Transversalité

Qualité relationnelle / soft skills

L'écosystème de l'expert



L'adaptation



Le **collectif**

La **technologie**



L'intégration de
compétences



Juristes
Gestionnaires de dossier
Analystes
UX

Une **base de**
compétences



La technologie « intelligente »

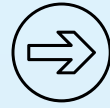
L'écosystème de l'expert



L'adaptation



L'écosystème de l'expert



Aujourd'hui

Expertise **systemique**

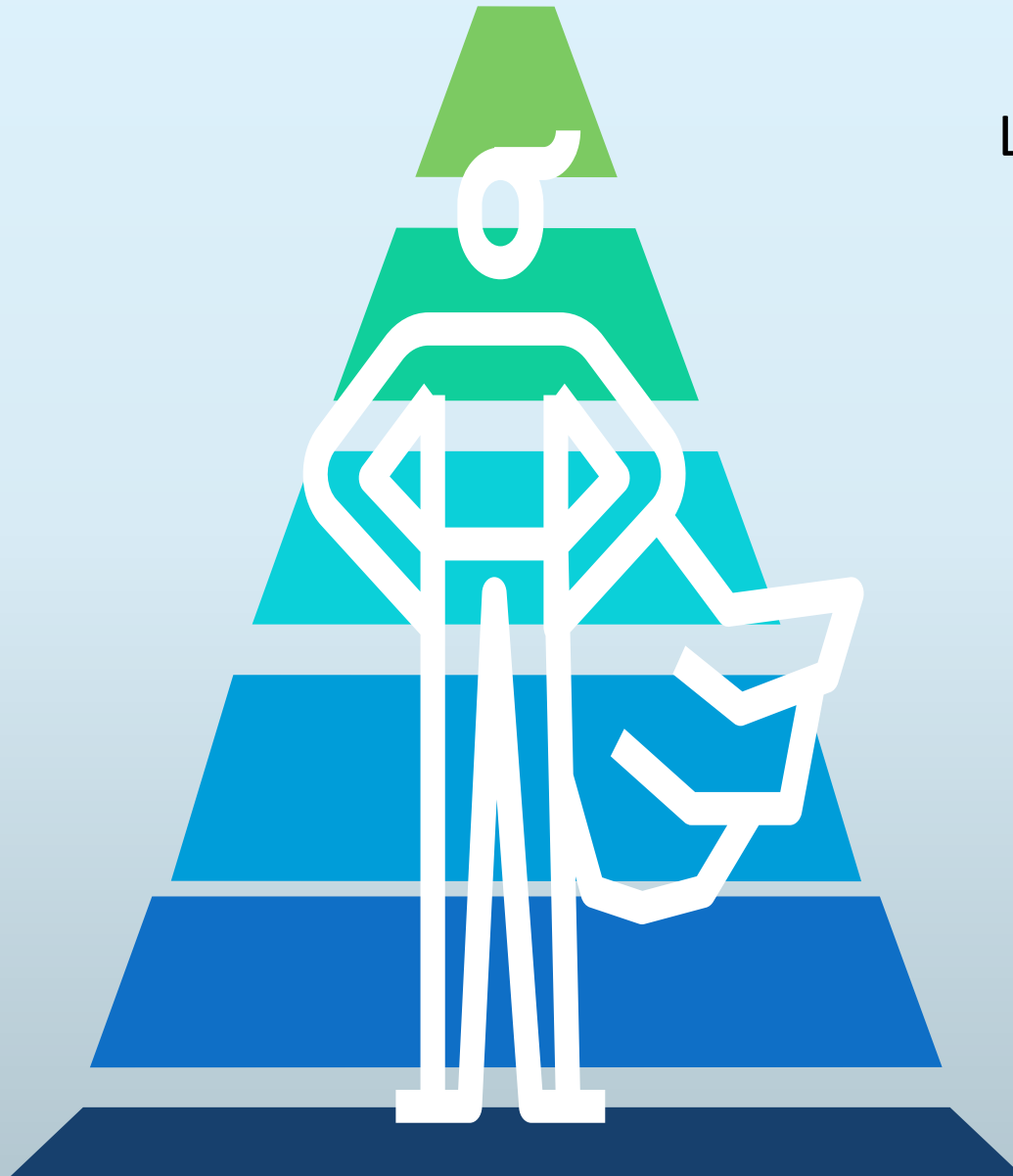


L'écosystème de l'expert



Aujourd'hui

L'expert intervient avec des
prestations transversales



L'écosystème de l'expert



Aujourd'hui




L'expert gère un **portefeuille**
complet de sinistres

avec des montages importants
en gestion de crise

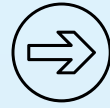


Entreprise / sinistré
Courtier
Assureur / réassureur
Société civile



L'expert gère des **compétences**
multiples,
qui se modulent et se combinent

L'écosystème de l'expert



Aujourd'hui



1

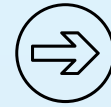
2

3

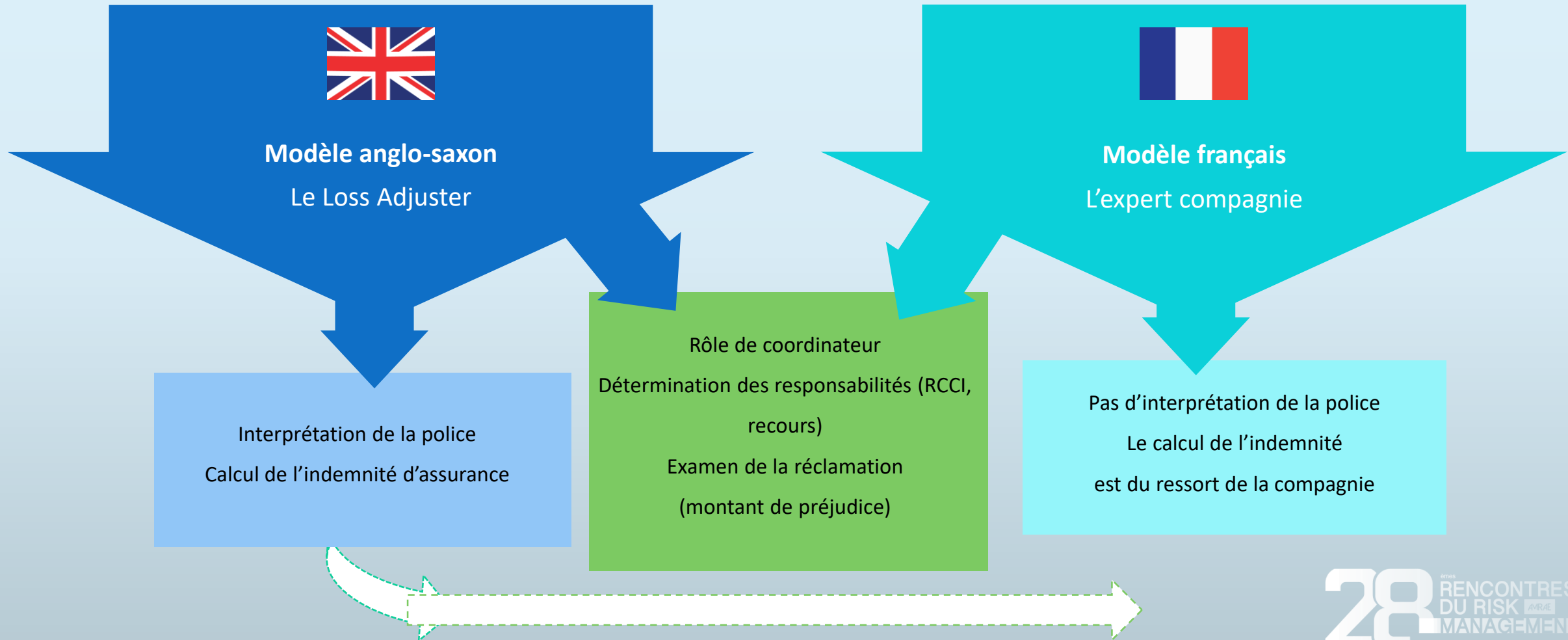
4

La rencontre des modèles

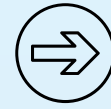
La rencontre des modèles



Le rôle des experts compagnie



La rencontre des modèles



Le rôle des experts d'assuré



Modèle anglo-saxon
Le Forensic Accountant



Modèle français
L'expert assuré

Tableur Excel
Pas d'intervention
dans la gestion du dossier

Chiffrage :
expertise comptable et financière des
préjudices économiques
Présentation du calcul à l'assuré

Rapport rédigé
Discussion avec l'assureur
et son expert
Apport de compléments
et réponses aux questions
Participation à la négociation / transaction



1

2

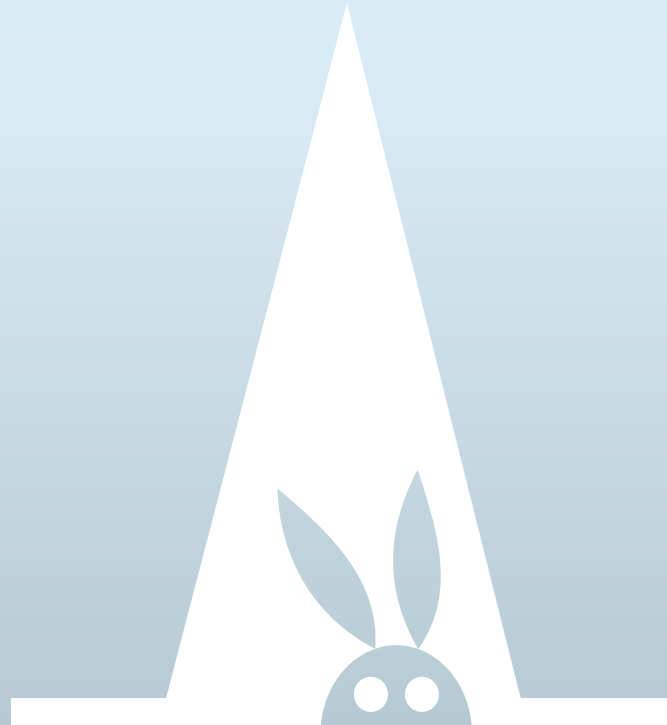
3

4

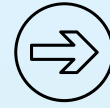
5

Le sinistre : une opportunité ?

Et vous,
quelle image avez-vous du sinistre ?



Le sinistre : opportunité ?



Des atouts

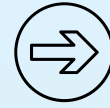
Décloisonnement des prestataires

Mix-produits

Audit portefeuille / modèle


Sortir du « reconstruire à l'identique »

Le sinistre : opportunité ?




Un principe : la résilience

Le RM doit protéger l'entreprise
mais le **risque zéro** n'existe pas :
le sinistre est **incontournable**

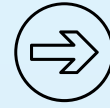


Comment se placer en
situation de faire face à un
sinistre le plus rapidement
possible pour le **transformer**
en opportunité ?



Comment le sinistre
peut-il devenir une
source de **valeur ajoutée**
?

Le sinistre : opportunité ?



Le CGASS



2 500 sinistres par an



Un écosystème autour du sinistre



Un audit par une équipe d'experts

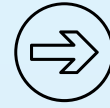


Une délégation de gestion



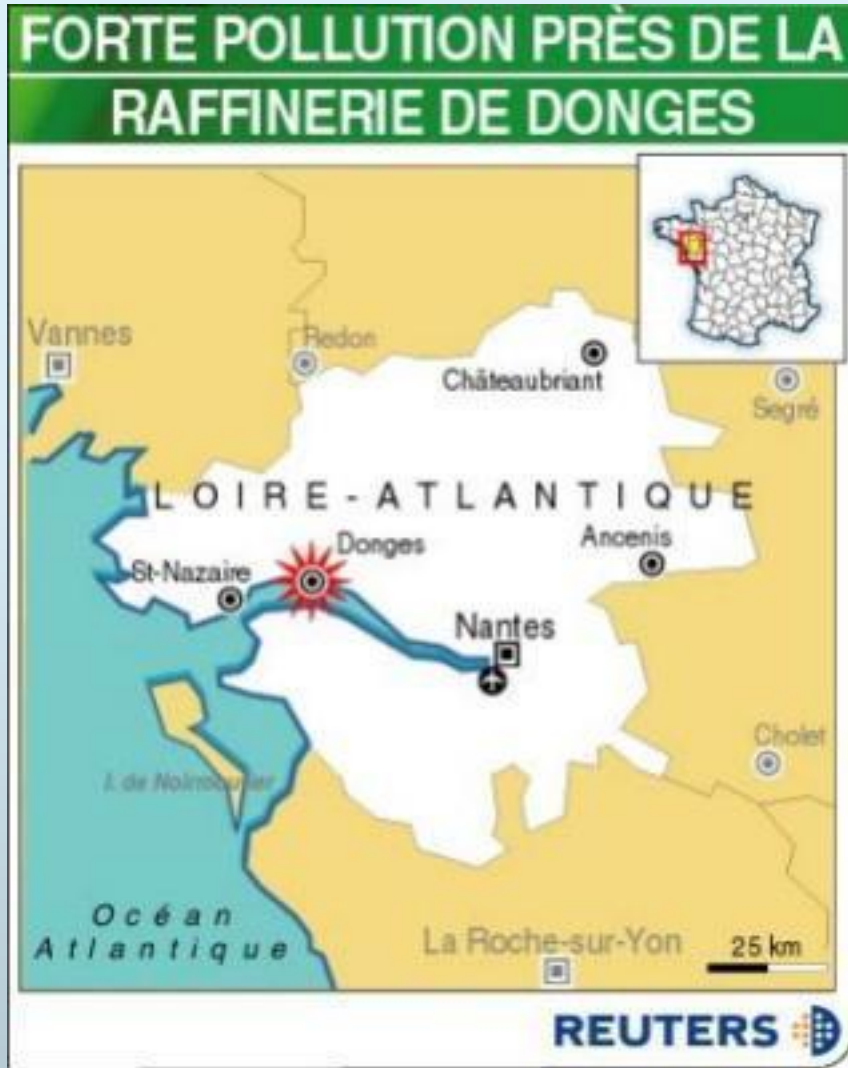
L'étude d'une solution technologique

Le sinistre : opportunité ?

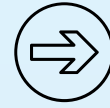


Gestion de la crise Donges

2008



Le sinistre : opportunité ?



Gestion de la crise Donges



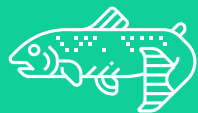
**400 tonnes de pétrole déversées
dans l'estuaire de la Loire classé Natura 2000**



45 millions d'euros de dommages

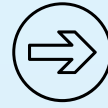


250 réclamations



**Un environnement social sensible : pêcheurs, agriculteurs,
professionnels du tourisme, des collectivités...**

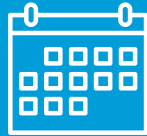
Le sinistre : opportunité ?



Gestion de la crise Donges



Une prise en charge immédiate des réclamations



Une indemnisation en moins de 3 mois

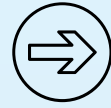


0 procédure judiciaire



Un dossier peu médiatisé, un tissu social préservé

Le sinistre : opportunité ?



Gestion de la crise Rouen 2019

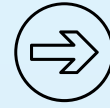
La confiance avant tout et la responsabilité sociétale

Un atout formidable : le fond de solidarité

Un vrai changement de mode de communication de crise
(qui n'est pas de la Com !)

Un tissu social préservé

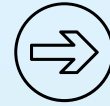
Le sinistre : opportunité ?



Gestion de la crise Rouen 2019



Le sinistre : opportunité ?



Gestion de la crise Rouen 2019

Chatbot

The screenshot shows a chatbot interface on a teal background. At the top left, there is a logo for 'ADVANCE' and the text 'Fonds de solidarité WE CARE'. The chatbot's messages are in white speech bubbles:

- Bonjour et bienvenue au centre d'accueil du fonds de solidarité WE CARE à l'attention des entreprises et des collectivités locales.
- Cet outil ne concerne pas les agriculteurs qui doivent se rapprocher de leur fédération.*
- Je vais vous poser quelques questions pour comprendre votre situation.
- Vous êtes prêts ? Alors...

Below the last message, there is a small profile icon of a man, the time '10:28', and the text 'CHOISISSEZ UNE OPTION'. A red button with the text '...Cliquez ici !' is displayed. At the bottom, a small disclaimer reads: '*En cliquant sur ce bouton vous acceptez notre [Politique de confidentialité](#)'.

En conclusion,
qu'apporte l'expert
au Risk management ?



Le risk management est soumis
aux **attentes** :

- de sa **direction**
- de ses **opérationnels**
- de son **assureur**

et doit placer son entreprise
en **mode résilient**.



L'expert peut **apporter au RM** :

- un **retour d'expériences**
- des **services complémentaires** aux prestations apportées par les avocats et les courtiers
- une **boîte à outils**
- du **conseil** et de **l'indépendance**
- Un **autre regard** sur le sinistre source de plus-value



L'expert apporte au RM un retour d'expérience



Notre métier d'expert s'est transformé en profondeur ces dix dernières années :

- avec un **changement d'échelle**
- avec une **nouvelle vision**
- avec un élargissement de ses **compétences**
- avec une diversification des **services**
- avec une élévation de sa **valeur ajoutée**

L'expert passé de technicien à conseil, offre cette **résilience concrète**.

L'expert apporte au RM

des services complémentaires



L'expert est le partenaire naturel des avocats et des techniciens internes dans le déroulé des expertises judiciaires, des négociations et des médiations

L'expert est le partenaire naturel des courtiers pour la gestion de portefeuille de sinistre et de la police d'assurance

L'expert apporte une prestation en contexte assurantiel pour la mise en place et la gestion de polices complexes : Agro, TRC, environnement...

L'expert apporte au RM

une **boite à outils**



Du module de base => un technicien compétent
au module complexe => la gestion de crise

l'expert apporte de la **technologie raisonnable**
(pas d'investissements faramineux)
au service de :

- la **transversalité** et d'une approche **systémique** pour la gestion d'un portefeuille
- la **connaissance métier**
- la **couverture géographique**
- la **gestion de sinistre en 5 dimensions** (technique, juridique, assurance, économique, résilient)

L'expert apporte au RM

du conseil et de l'indépendance



L'expert fournit un **éclairage** complémentaire et extérieur.

Sa réflexion externe permet de pallier les **biais cognitifs** qui impactent le discernement.

L'expert apporte au RM

un nouveau regard sur le sinistre



Avec l'apport de l'expert, le sinistre peut devenir une **source de valeur ajoutée** pour la gestion de l'entreprise.

Le sinistre, ce n'est pas gérer un problème mais **rebâtir**.



“

« Voyez-vous dans la vie,
il n'y a pas de solutions.
Il y a des **forces en marche** : il faut
les **créer**, et les **solutions** les
suivent. »

*Antoine de Saint-Exupéry
Vol de nuit*

”

MERCI DE VOTRE ATTENTION !

- **AVANT DE PARTIR, N'OUBLIEZ PAS DE REMPLIR L'ÉVALUATION !**

- Soit sur la feuille , à remettre à l'hôtesse à la sortie
- Soit directement sur l' **APPLI des RENCONTRES**

Vous aurez accès à la présentation la semaine prochaine, après avoir rempli l'évaluation générale du congrès.

Bonnes Rencontres !