

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 ?

Les attentes du Risk Management



Leakages, main breaks



Nat.Cat

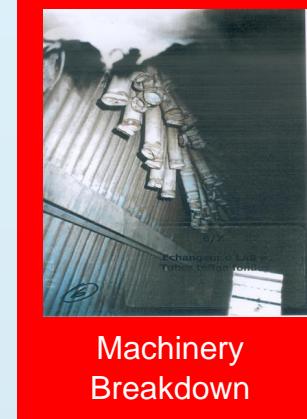
Severe



Explosion



Fire



Machinery Breakdown



Fleet Accidents
Workers Comp

Frequent

1st or 3rd Party claims

Complex



Environnemental Risks



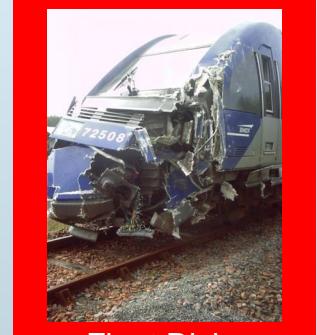
Professional liability



Product liability



Machinery Breakdown



Fleet Risks



Frequent

Thousands/ Y



- 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

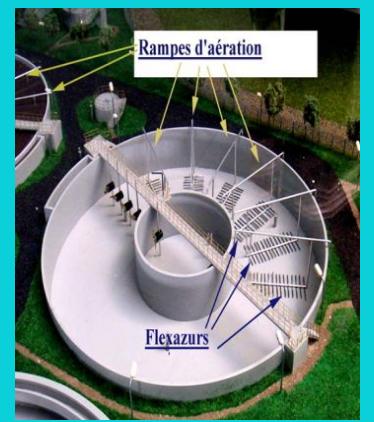


Environnemental Risks

Few / Y



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

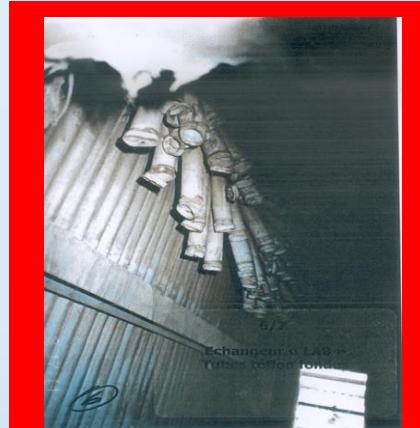


Nat.Cat

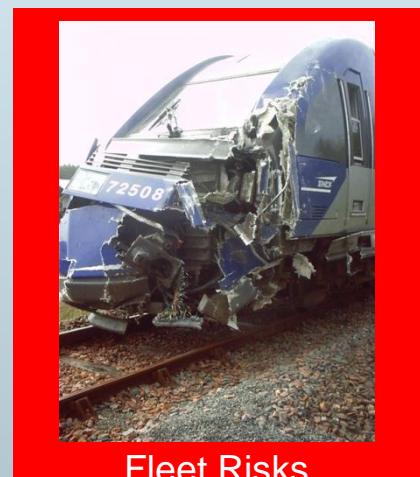


Explosion

Severe



Machinery Breakdown



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 ?





Protecteur ?



Couteau suisse ?

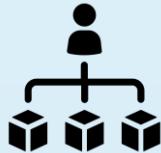
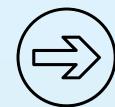


Partenaire ?



Super héros ?





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



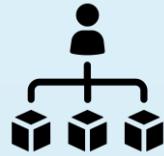
Sinistre

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



International

Homéopathique...



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



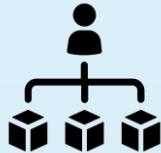
Sinistre

Disruption



International

Les besoins se développent.
Des accords voient le jour.



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

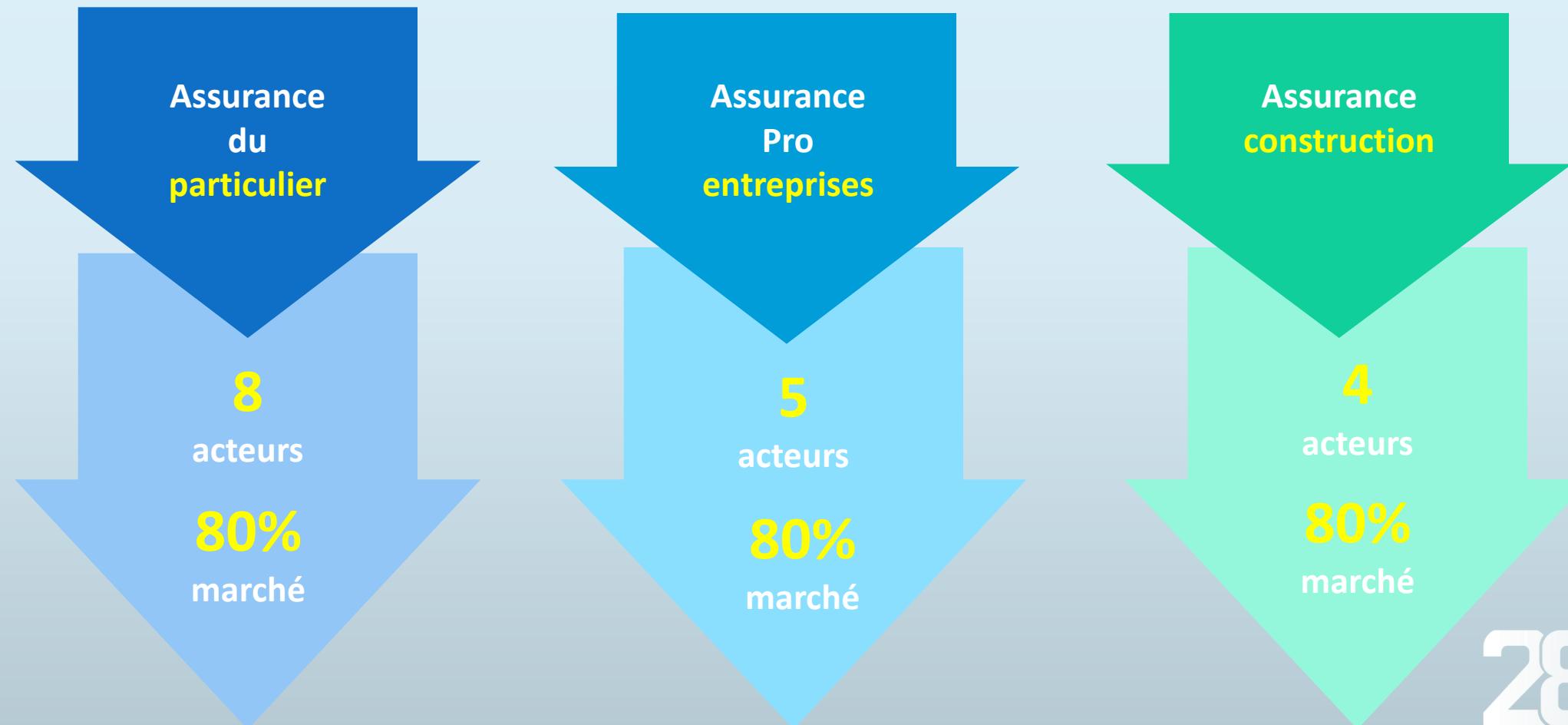
Dimension incontournable.

Le monde de l'expertise



Aujourd'hui

Accélération de la concentration





Un environnement concurrentiel qui poursuit sa mutation

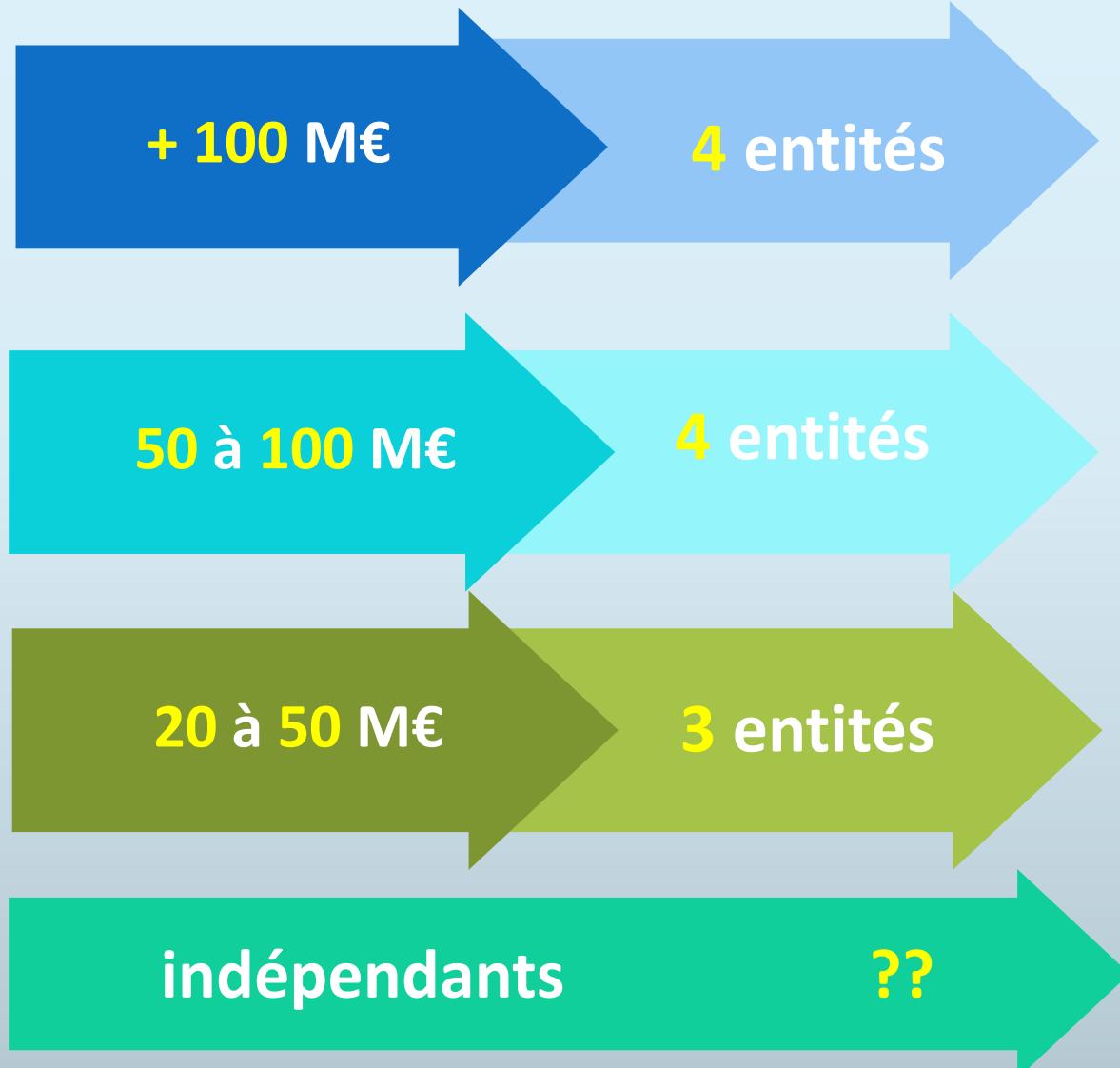


Sociétés	CA
Stelliant (Texa Tgs Gmc)	190
Saretec	155
Polyexpert Ciblexperts	130
Adenes (Elex Vering 3C)	110
Sedgwick France (ex Cl)	60
Prunay - Eurexo	60
Ixi (dont Cpa)	55
Equad + Naudet	55
Eurexo	50
Union d'Experts	45
Cet	28
Erget	22
Cerutti	15
Autres indépendants	50

Le monde de l'expertise



Aujourd'hui





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

L'écosystème de l'expertise assuré



Les experts d'assurés

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



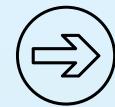
Les experts

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



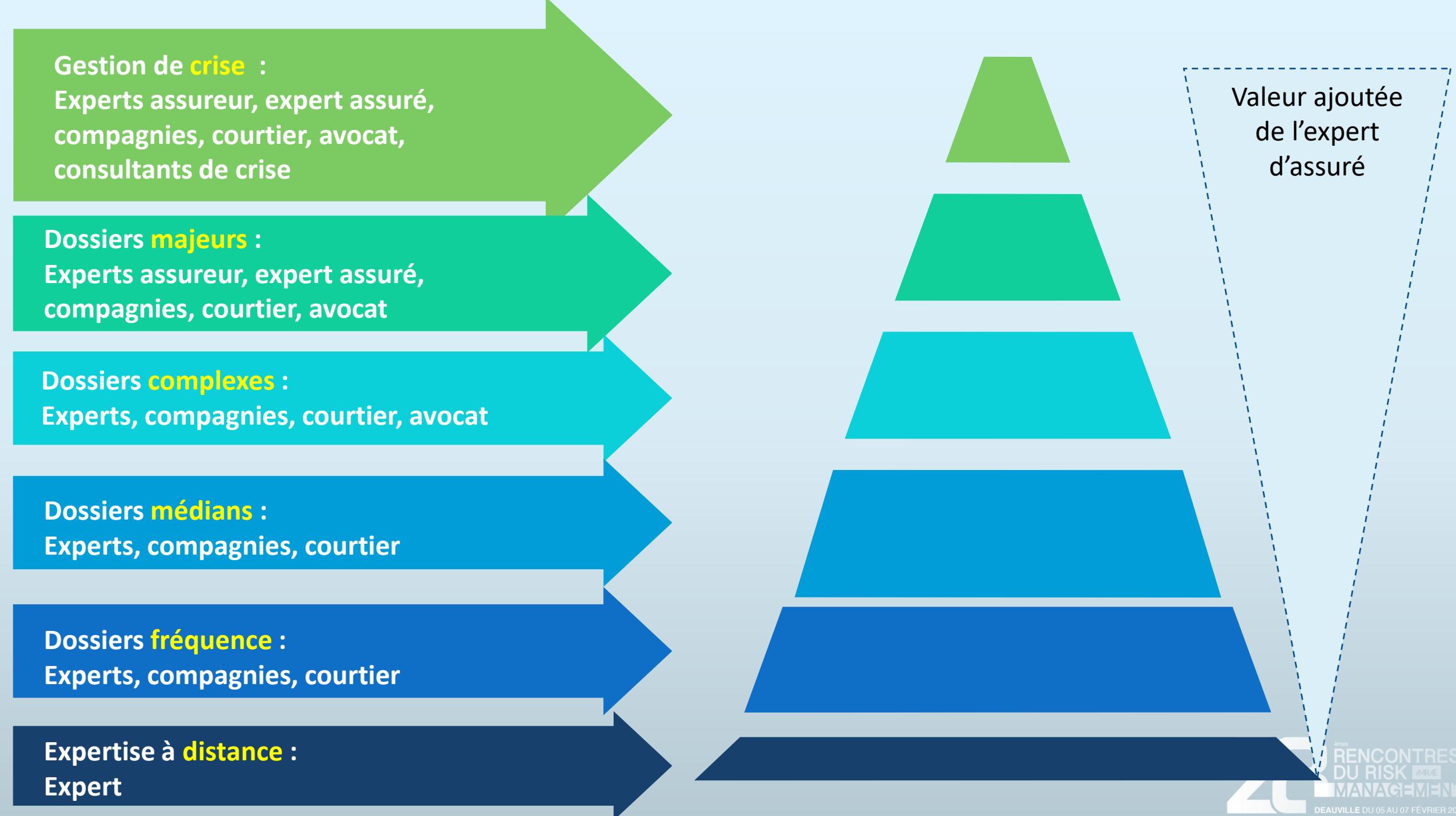
En pré-sinistre : conseil en ingénierie de prévention, scénarios de sinistres probables, analyse de la supply chain etc

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



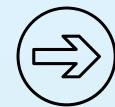
1

2

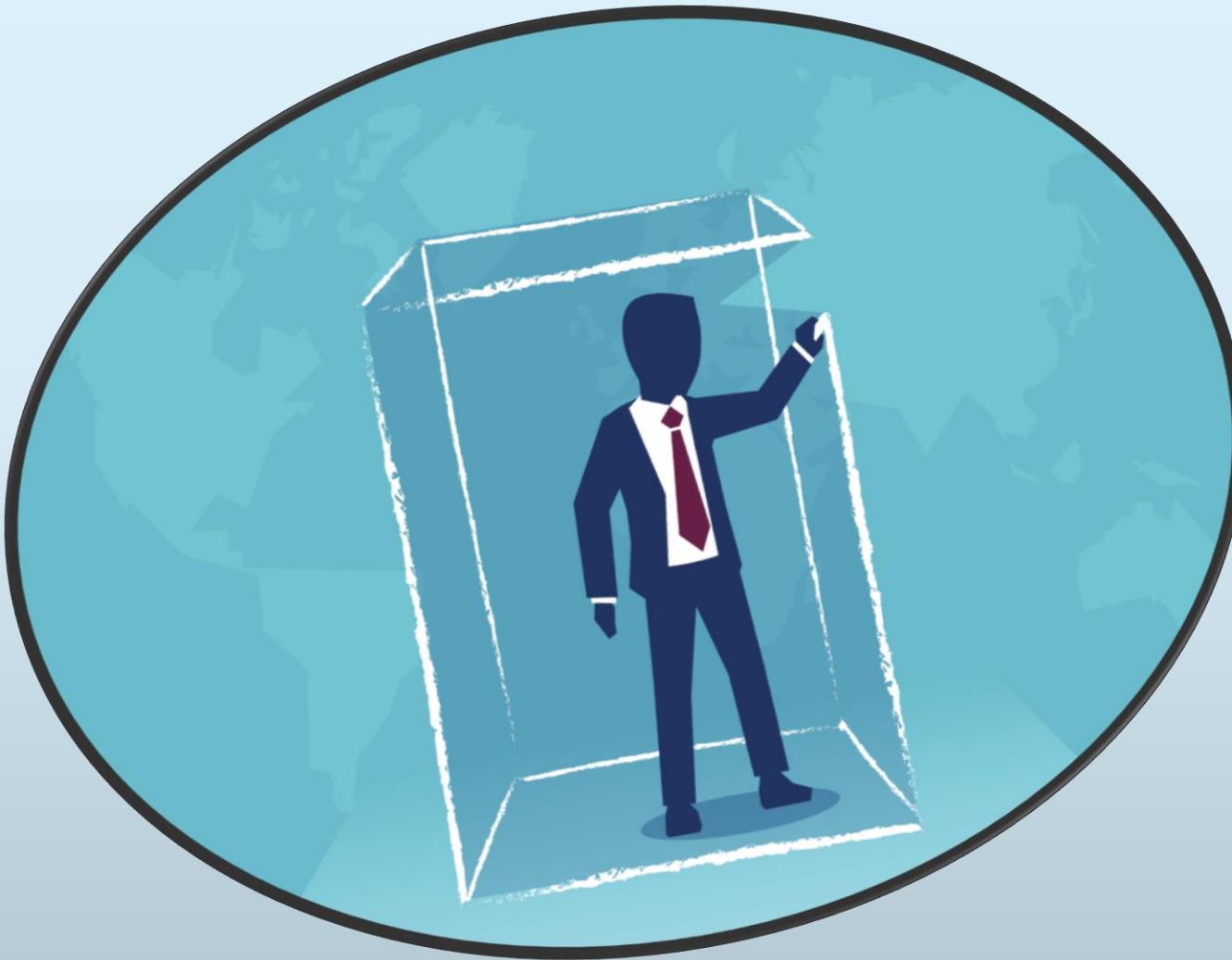
3

Les évolutions des missions et de la gestion

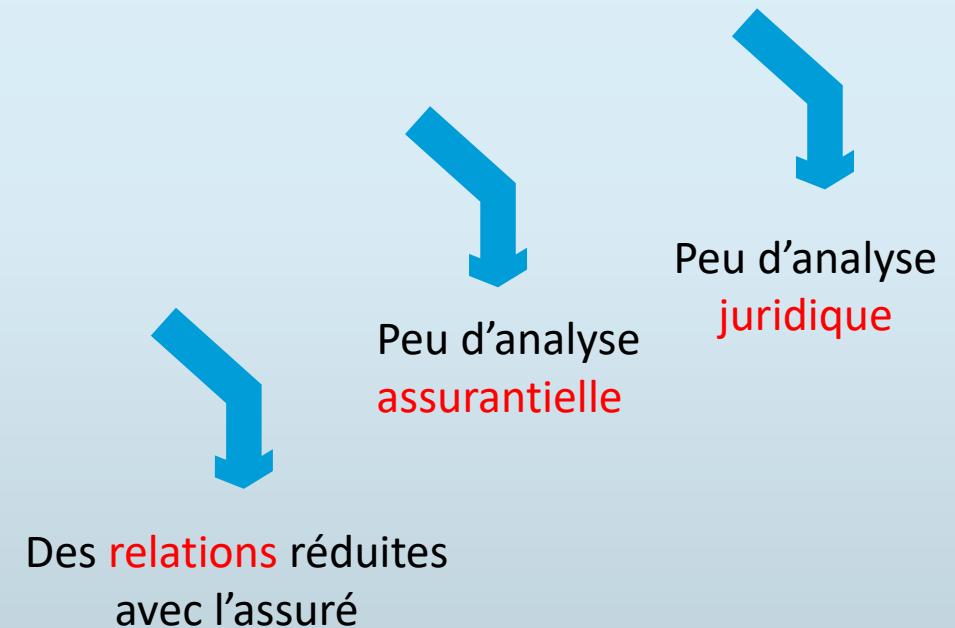
L'écosystème de l'expert



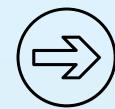
Avant 2001



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



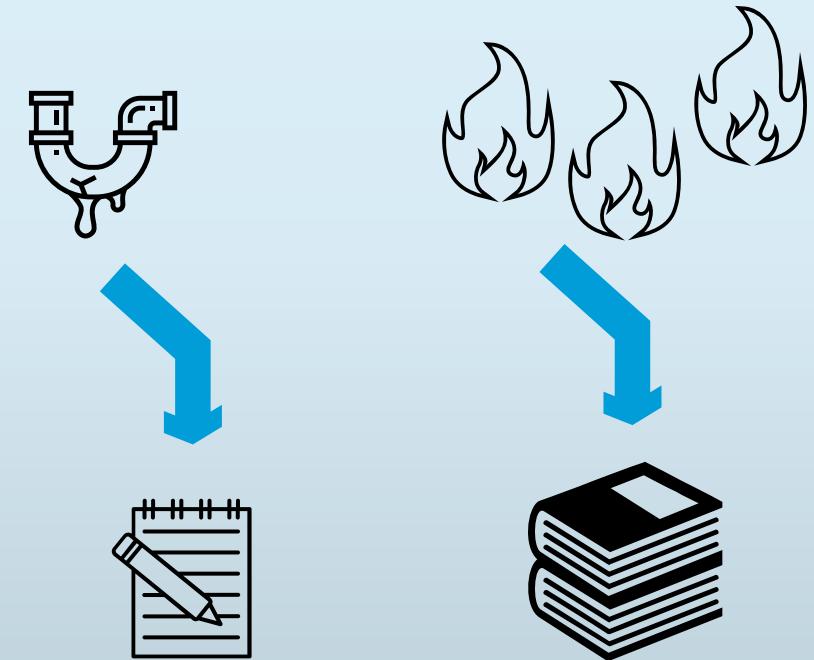
L'écosystème de l'expert



Avant 2001



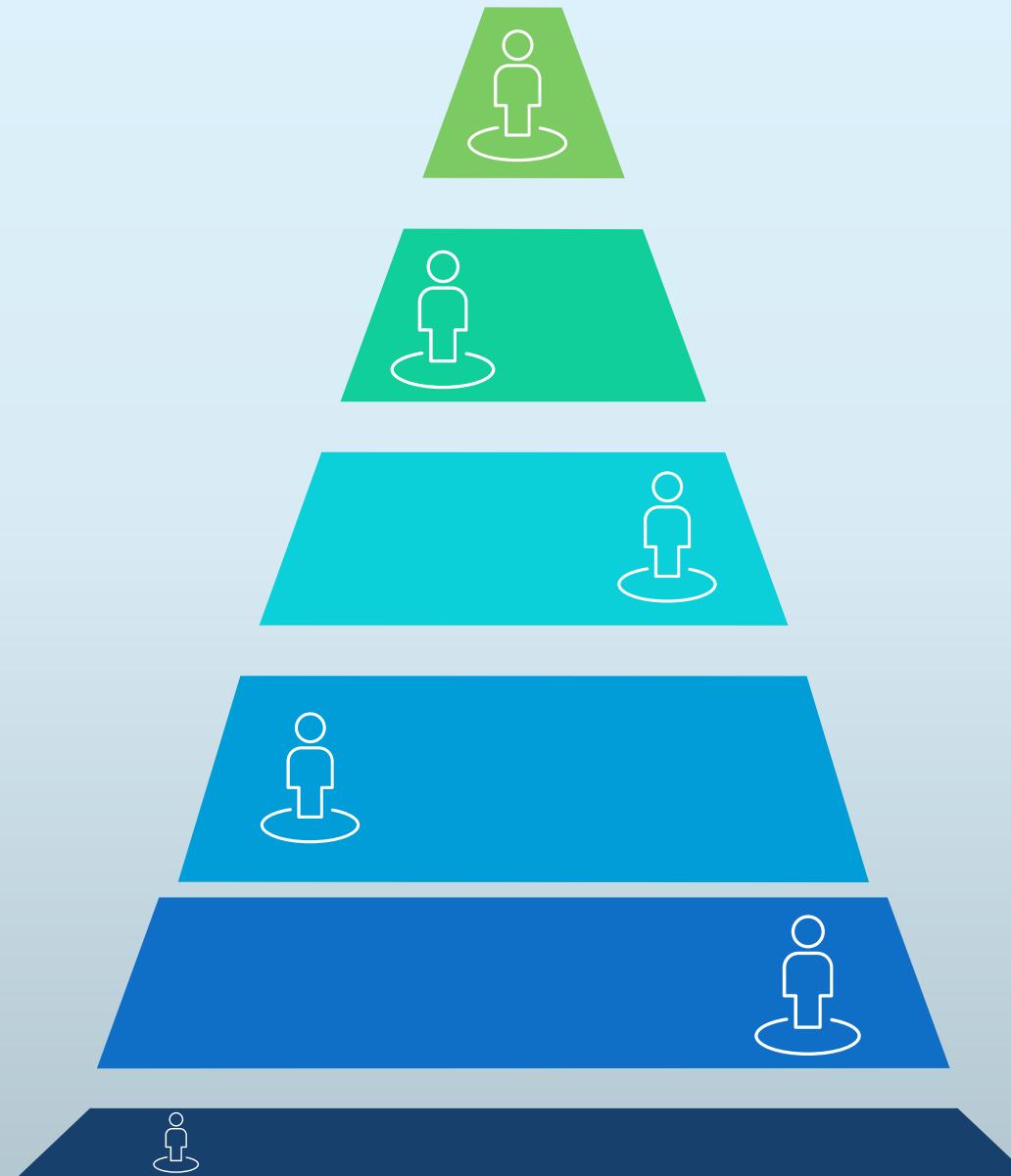
Le travail essentiel de l'expert
est résumé à son **rapport**



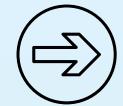
L'écosystème de l'expert



Avant 2001



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



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**

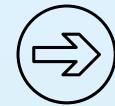


Nouveaux modes de
communication =
réduction des délais
de traitement

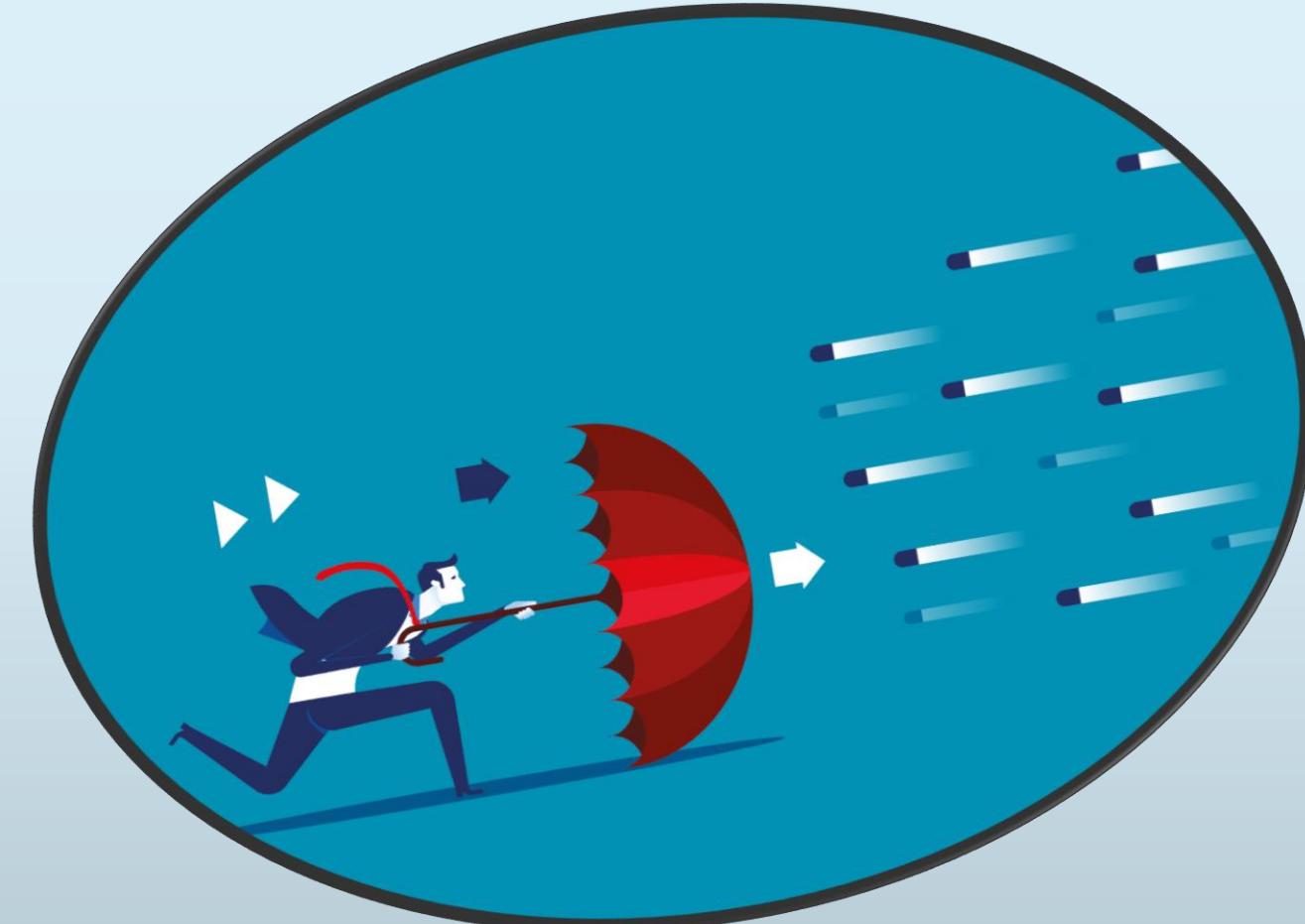


Demande d'une
gestion instantanée =
antinomique qualité ?

L'écosystème de l'expert



La complexification

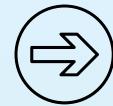


De nouveaux **risques**
se développent



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

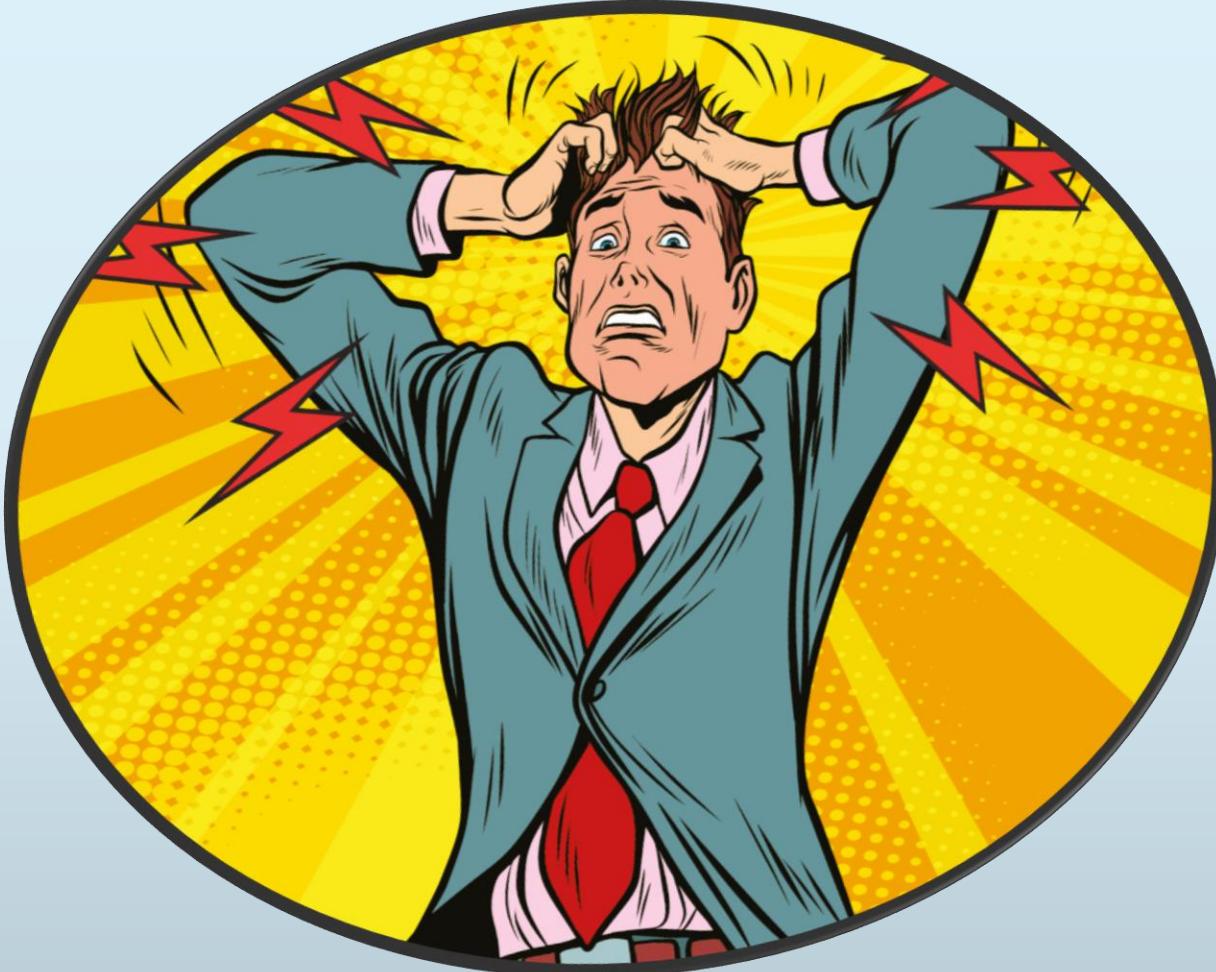


Rex
Recherche étendue d'informations
(réseaux sociaux)
Contexte assurantiel
Contexte économique
Rgpd
Technique

L'écosystème de l'expert



La complexification



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



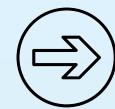
Agilité : parler technique, économie, assurance, droit, métier, stratégie...

Multicompétences

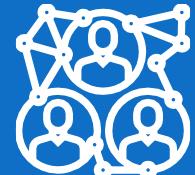
Transversalité

Qualité relationnelle / soft skills

L'écosystème de l'expert



L'adaptation



Le collectif

L'intégration de compétences



Juristes
Gestionnaires de dossier
Analystes
UX



La technologie



Une base de compétences

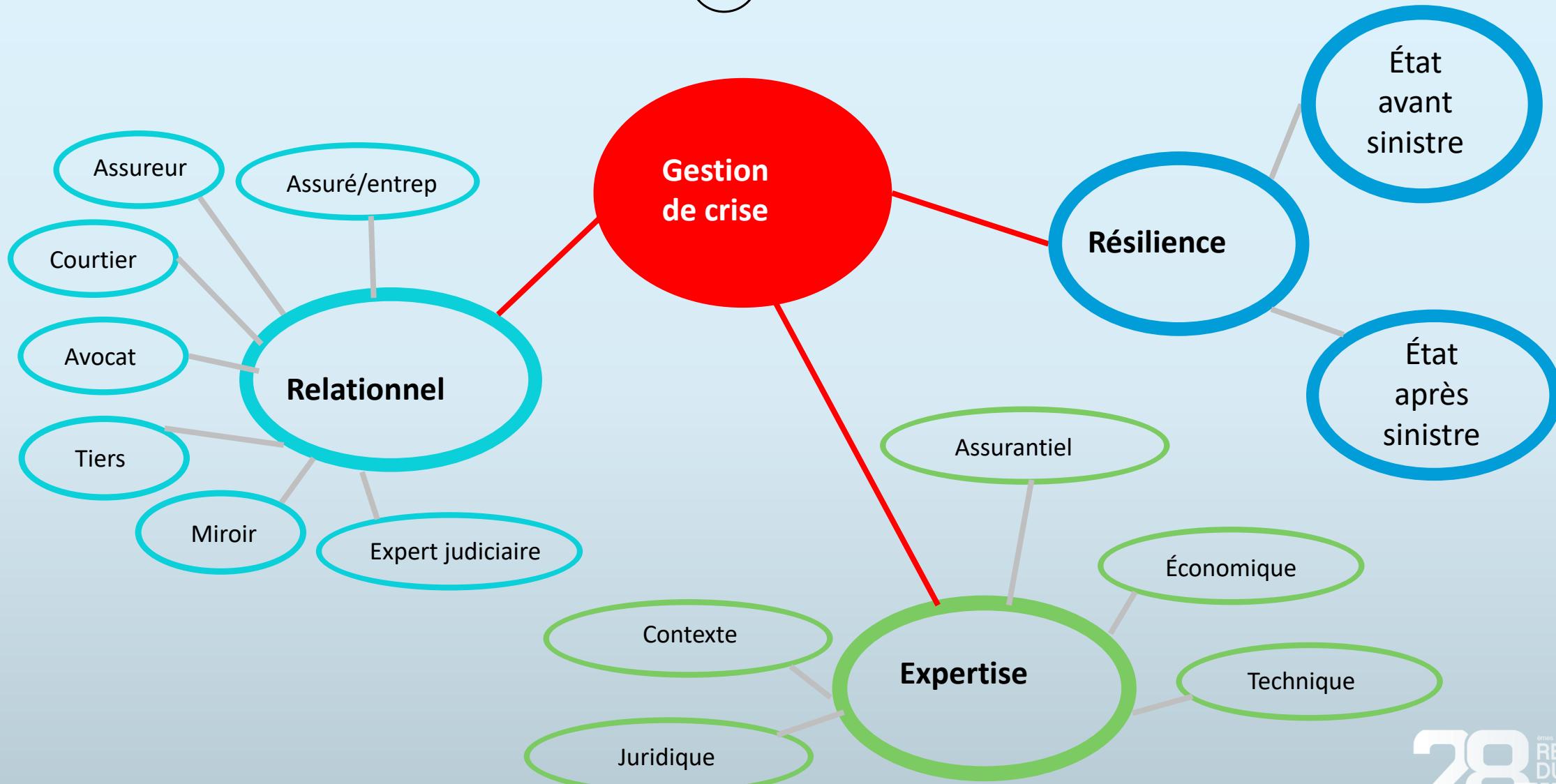


La technologie « intelligente »

L'écosystème de l'expert

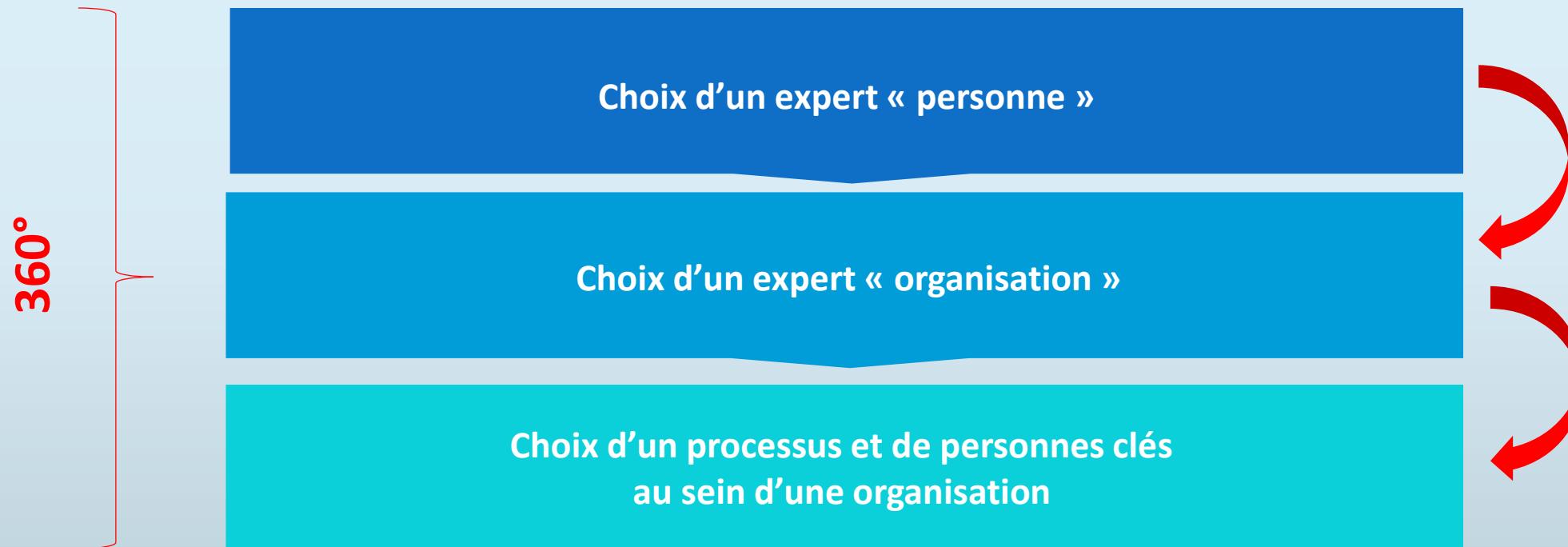


L'adaptation

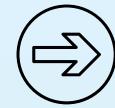




Expertise **systémique**



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

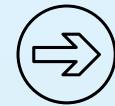


Entreprise / sinistré
Courtier
Assureur / réassureur
Société civile



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

L'écosystème de l'expert



Aujourd'hui



1

2

3

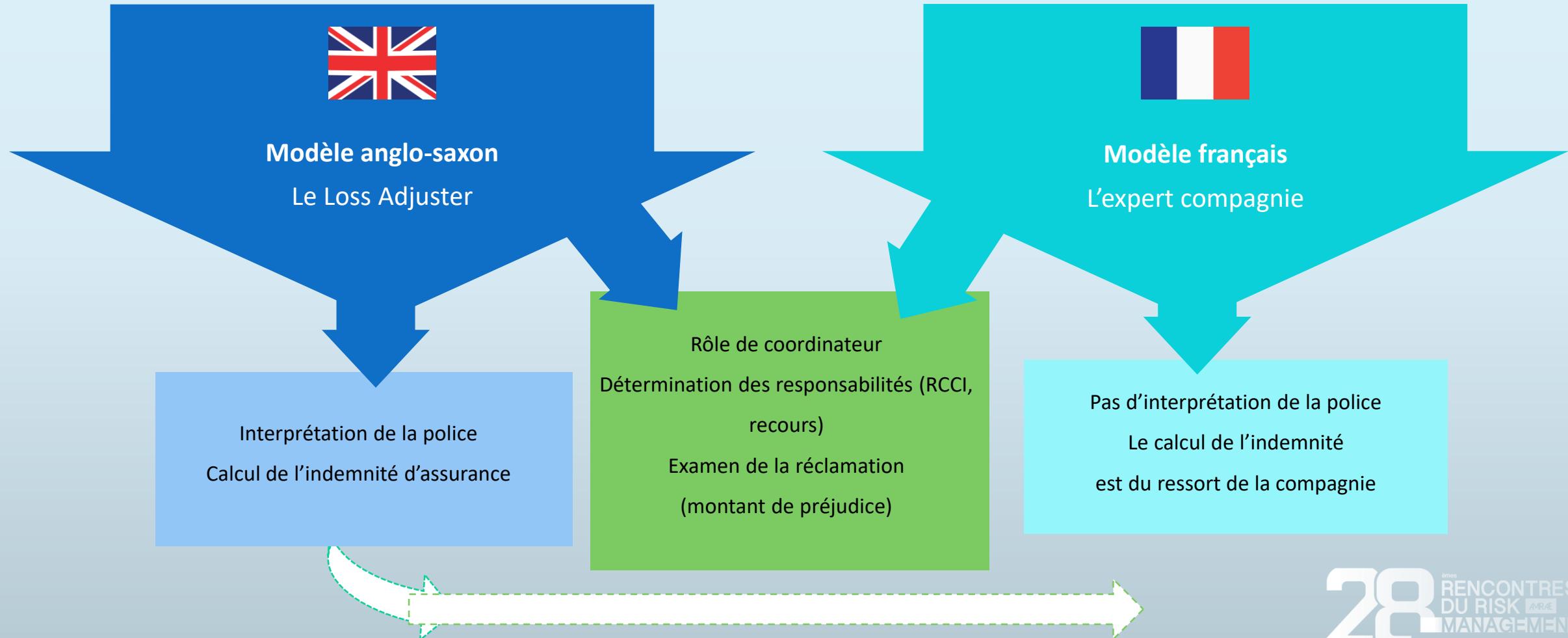
4

La rencontre des modèles

La rencontre des modèles



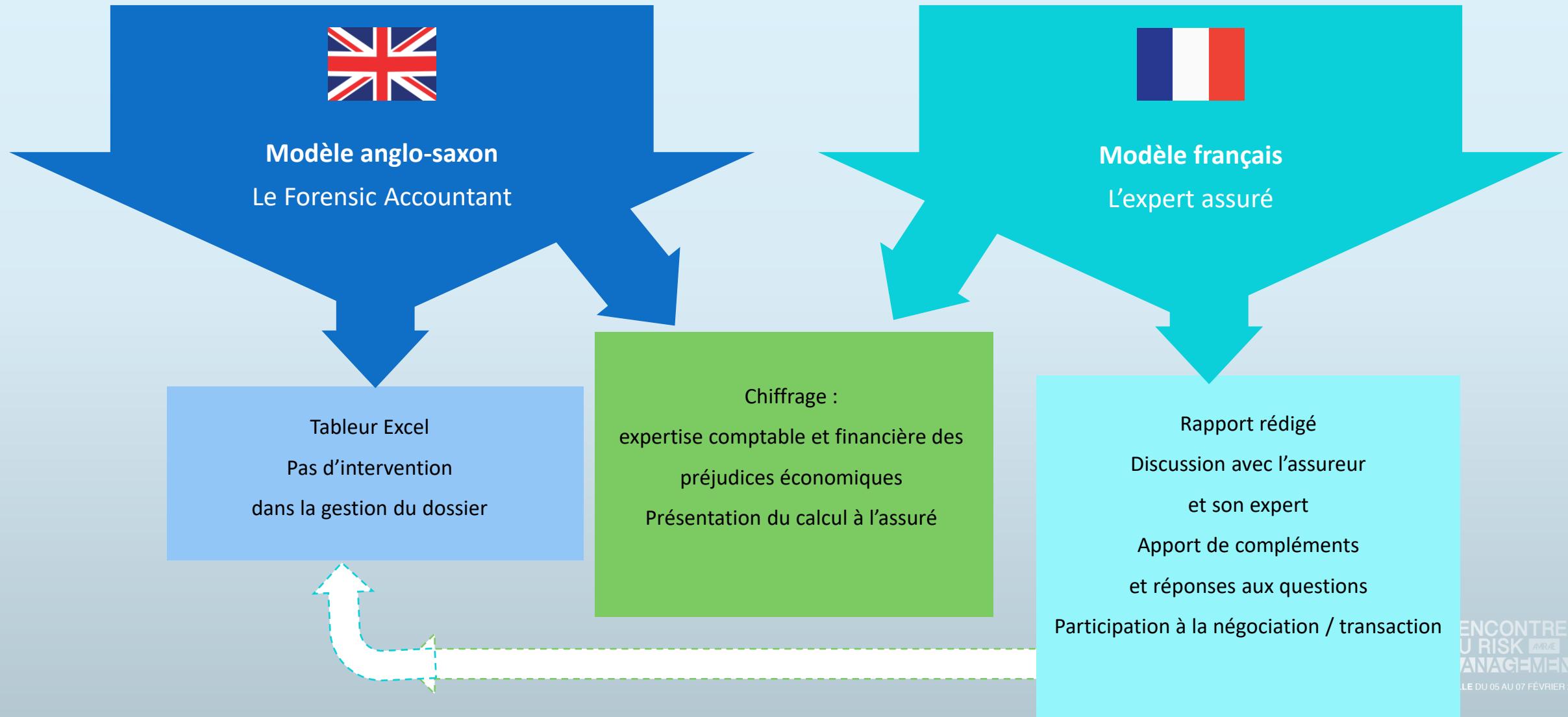
Le rôle des experts compagnie



La rencontre des modèles



Le rôle des experts d'assuré



1

2

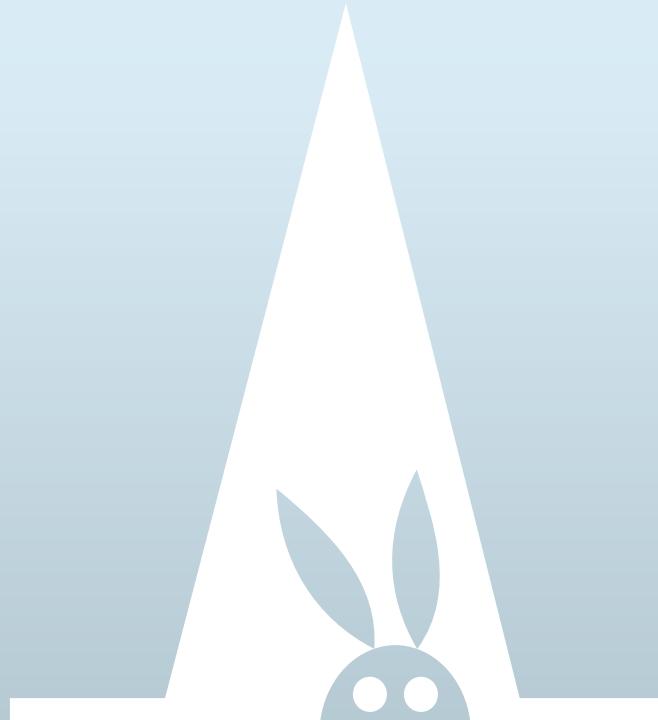
3

4

5

Le sinistre : une opportunité ?

Et vous,
quelle image avez-vous du sinistre ?





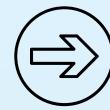
Décloisonnement des prestataires

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**
?



2 500 sinistres par an



Un écosystème autour du sinistre



Un audit par une équipe d'experts



Une délégation de gestion

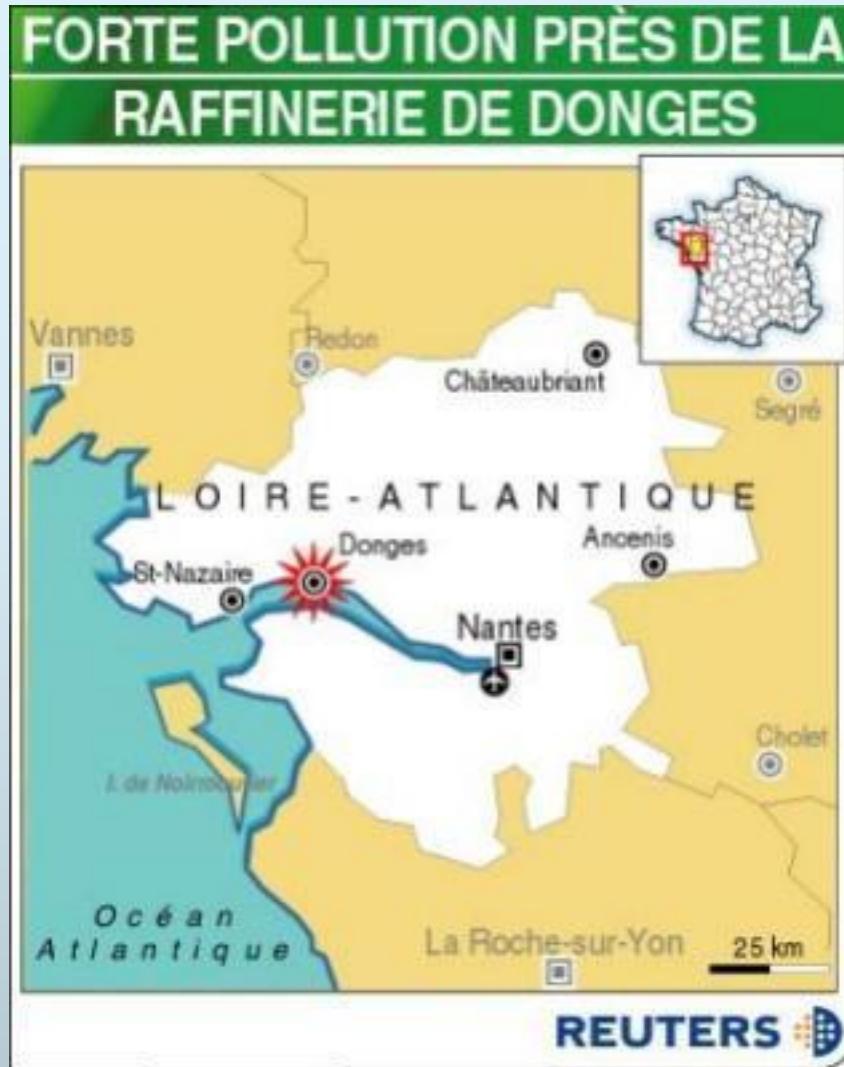


L'étude d'une solution technologique

Le sinistre : opportunité ?



Gestion de la crise Donges



2008





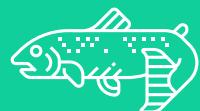
400 tonnes de pétrole déversées
dans l'estuaire de la Loire classé Natura 2000



45 millions d'euros de dommages



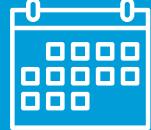
250 réclamations



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



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

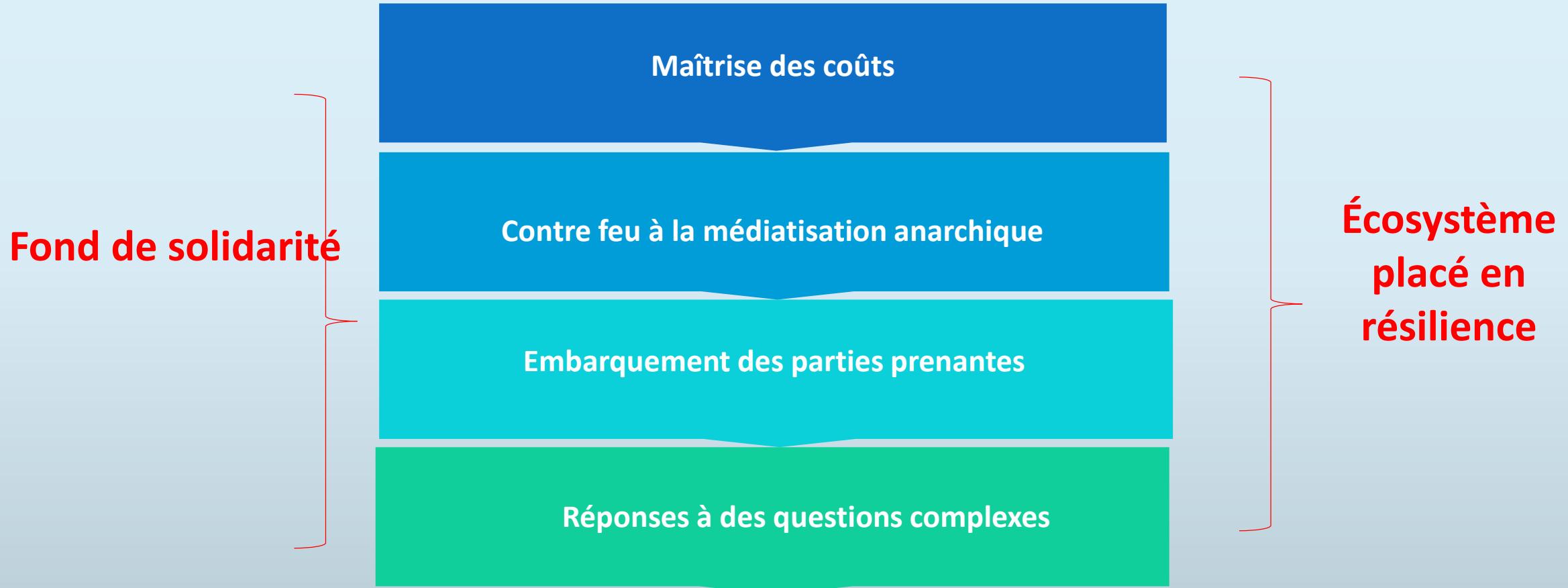


La confiance avant tout et la responsabilité sociétale

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





Chatbot

The screenshot shows a chatbot interface with a teal background. At the top left is the logo 'ADVANCE' with a small orange graphic, followed by 'Fonds de solidarité WE CARE'. The conversation starts with a message from the bot: 'Bonjour et bienvenue au centre d'accueil du fonds de solidarité WE CARE à l'attention des entreprises et des collectivités locales.' Below this is a note: 'Cet outil ne concerne pas les agriculteurs qui doivent se rapprocher de leur fédération.' The bot then asks: 'Je vais vous poser quelques questions pour comprendre votre situation.' A user message follows: 'Vous êtes prêts ? Alors...' with a timestamp '10:28' and the text 'CHOISISSEZ UNE OPTION'. A red button at the bottom says '...Cliquez ici !'. At the bottom of the screen, a small note states: '*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 boîte 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 !