

GS.line

La newsletter de Gras Savoye
dédiée aux Grandes Entreprises

Edito

L'efficacité d'un courtier se mesure encore trop souvent à sa seule capacité à placer un risque au meilleur coût de transfert. Cette prestation, certes essentielle, n'offre toutefois qu'un prisme étroit sur la véritable valeur ajoutée attendue par nos clients, à plus forte raison dans un marché des risques d'entreprises encore fortement concurrentiel sur l'ensemble des branches.

Ce constat est particulièrement vrai en matière de risque automobile, pour lequel les attentes des entreprises ont fortement évolué au cours des dernières années.

Dans cet environnement, Gras Savoye a fait le choix de réaffirmer sa position de leader :

- A travers une offre appréhendant l'ensemble des composantes du coût du risque Automobile : coût de l'assurance, coût des réparations, gestion des recours et prévention. Cette approche globale se traduit notamment par la mise en place, dès le 1er juin 2010, d'un nouveau dispositif visant, à travers un réseau de réparateurs agréés, à réduire de façon significative le coût des réparations.

- A travers des équipes techniques renforcées, permettant d'identifier et de structurer les montages de financement les plus adaptés (franchises stoppées, conservation, transfert...), et d'en garantir le déploiement et le suivi à l'international.

- A travers un rôle de courtier gestionnaire réaffirmé, reposant sur une structure et des outils dédiés uniques sur le marché français avec notamment plus de 70 collaborateurs intervenant au quotidien à partir de notre plateforme parisienne, tant en matière de production que de sinistres. Au niveau national, Gras Savoye gère ainsi plus de 100.000 sinistres par an, et procède à l'émission d'environ 400.000 cartes vertes.

L'ensemble de ce dispositif repose, comme pour toutes les actions de Gras Savoye, sur l'indispensable proximité avec nos clients, la normalisation de nos process et la puissance sur les marchés que notre position de 1er courtier français nous confère. Cette combinaison vous permet ainsi de bénéficier au meilleur coût de la totalité des prestations nécessaires à un pilotage efficace et individualisé de vos flottes automobiles.

Contact :

Paul-Emile Leroy

**Directeur Département Relations Clients
et Développement**

**Direction Grandes Entreprises
paul.emile.leroy@grassavoye.com**



Votre GS Line est désormais en ligne, en lien avec le nouveau site Internet de Gras Savoye, et vous permet, à travers le reportage vidéo réalisé dans notre centre de gestion des risques automobiles à Noisy-le-Grand d'avoir une vision plus précise de vos interlocuteurs et de nos méthodes.

Nous vous en souhaitons une bonne réception, et une bonne lecture !

Sommaire

■ Actualités	P02
■ Solutions/Innovations	P03
■ Echanges	P04



GRAS SAVOYE
Courtier en assurances

Notre offre de service s'appuie non seulement sur notre longue expérience des programmes internationaux mais aussi sur une parfaite connaissance des pratiques de souscription et de gestion du risque automobile partout dans le monde.

En raison de la complexité des procédures locales et des spécificités de l'assurance automobile, les entreprises restent pour la plupart assez frileuses lorsqu'il s'agit de mettre en place un programme international (même européen). La difficulté réside principalement dans l'élaboration de reporting fiables et centralisés, indispensables à la négociation et à la maîtrise des coûts automobiles recherchées par ces entreprises.

Face à cet enjeu stratégique et économique, Gras Savoye, un des réseaux les plus étendus au monde, s'appuyant sur les professionnels de l'assurance des flottes automobiles dans chacun des pays du réseau de Gras Savoye et Willis, a donc constitué une base de données recensant non seulement les particularités réglementaires ou fiscales mais également les usages locaux en termes de souscription et de gestion de sinistres.

**Notez la date :
7 septembre 2010**

Gras Savoye organise le 7 septembre à la Maison des Polytechniciens une conférence dont le thème sera : tendances, perspectives et opportunités du marché des risques d'entreprises.

PROGRAMME INTERNATIONAL : PILOTER VOS RISQUES AUTOMOBILES



Réseau de garagistes agréés :

- réduction du coût des réparations et des délais d'immobilisation ;
- accès à un service privilégié, tels sont les objectifs atteints par le déploiement effectif depuis le 1er juin 2010 d'un nouveau réseau de garagistes agréés Gras Savoye.

Ceci nous permet de vous conseiller efficacement sur un montage de programme, le choix d'un assureur, d'une garantie ou d'une franchise voire sur la pertinence d'intégrer ou non un pays. Notre objectif : vous apporter un éclairage suffisant à vos prises de décision, à la mise en place et à l'optimisation de votre programme automobile.

Contact :
renaud.chauvin@grassavoye.com

Ils ont rejoint la direction des Grandes Entreprises

**Département Risques et Solutions
Pôle Dommages :**

Frédéric Durot : Directeur Technique Filière Dommages et Adjoint de Gérard Guendafa.

Elodie Wersand : Chargée de comptes Dommages.

Jihane Bouattoura : Chargée de comptes Dommages.

May Vang : Chargée de comptes Dommages.

Pôle RC :

Mathieu Taboulet : Chargé de comptes Responsabilité Civile.

Département Relation Clients et Développement :

Florian Dupuy : Chargé d'affaires, Développement.

Florence Tremblay : Chargée de Clientèle.

LA MAÎTRISE DU COÛT GLOBAL DU RISQUE AUTOMOBILE

La maîtrise du coût global du risque automobile est plus que jamais au cœur des attentes des Responsables Assurances des entreprises dans le contexte économique actuel. Gras Savoye a par conséquent mis en place une démarche de réduction des coûts autour de trois axes majeurs : l'optimisation des réparations, la gestion des sinistres (graves & recours) et la prévention du risque routier.

L'optimisation des réparations

Gras Savoye souhaite faire bénéficier ses clients de l'amélioration globale de la sinistralité, contribuant ainsi à lutter contre l'inflation du coût des réparations.

Que l'entreprise choisisse l'auto assurance ou la garantie des dommages sur ses véhicules, Gras Savoye oriente ses clients vers **un réseau propre de 930 réparateurs agréés**, sélectionnés par un cahier des charges précis et une véritable Charte Qualité. Ce réseau s'engage au respect de tarifs négociés annuellement, sur le prix des pièces et sur les taux de main d'œuvre. Notre équipe, constituée de professionnels de l'automobile (experts, réparateurs...), contrôle l'ensemble du processus, de l'ordre de réparation au contrôle de la facture. Utilisant la visio-expertise et les bases de données de l'ensemble des constructeurs, Gras Savoye parvient ainsi à **réduire le coût des réparations de 12%**. Grâce à cette démarche volontariste, Gras Savoye contribue à l'amélioration du risque et à une meilleure appréciation de celui-ci par les compagnies d'assurance. Le rôle du courtier prend ici tout son sens.

Avec la baisse de la durée d'immobilisation moyenne du véhicule à 4 jours (organisation des réparations), le client profite aussi d'un allègement des coûts indirects (frais de véhicule relais...) d'environ 200 € par sinistre.

Enfin, Gras Savoye a travaillé sur une autre source significative de coûts et donc d'économies potentielles : **la restitution de véhicules pris en location longue durée**. Au bout de 3 ou 4 ans, les dommages constatés entraînent une décote à la revente et sont refacturés au client. Ces coûts de restitution représentent parfois plus d'un an d'assurance. Grâce à notre savoir-faire et à nos outils en matière d'appréciation du coût des réparations, **ils baissent d'environ 20%**.

La Gestion des sinistres majeurs & recours

La gestion des sinistres majeurs ou complexes est le cœur de métier et la réelle valeur ajoutée du courtier, et un domaine où Gras Savoye peut défendre au mieux les intérêts de ses clients. Entièrement dédié aux risques automobiles, notre Pôle Juridique intervient et supervise tous **les sinistres matériels et corporels** supérieurs à un seuil fixé conjointement avec notre client. Une procédure de gestion de crise pour sinistre critique est mise en place ; au plus tard 48 heures après la survenance d'un sinistre corporel, notre client est informé et une fiche « sinistre grave », recensant les éléments importants du dossier et comportant notre avis, est envoyée aux personnes adéquates. Un contrôle est également activé pour tous les sinistres ayant lieu dans des circonstances exceptionnelles (alcoolémie, drogue, implication d'un dirigeant de l'entreprise, etc...).

Les sinistres graves étant particulièrement coûteux en matière d'indemnisation et sujets à des écarts d'évaluation importants, notre équipe de juristes organise régulièrement des « claims reviews » avec les assureurs pour superviser leurs évaluations. Les postes de préjudices étant de plus en plus nombreux et complexes suite à l'introduction de la nomenclature Dintilhac, notre expertise est plus que jamais nécessaire. Celle-ci s'appuie, par exemple, sur un benchmark des évaluations des assureurs par typologie de préjudice corporel, l'organisation de réunions avec des tiers conseils (avocats, experts, etc...) et le suivi de la législation. L'exécution des recours est notre priorité en matière de gestion, les intérêts financiers de nos clients étant en jeu. Dès lors que la responsabilité de son client est injustement recherchée ou engagée, Gras Savoye effectue toutes les démarches

nécessaires afin d'exercer le recours. Au regard des circonstances, nous procédons au recensement de toutes les pièces (rapport d'expertise, facture de réparation...) et en cas de doute sur le montant des réparations, une expertise contradictoire est diligentée.

Un suivi des procédures contentieuses est par ailleurs effectué afin de défendre les intérêts de nos clients (opportunité d'engager une procédure, élaboration du processus de défense, choix de l'avocat...). Véritable mesure de notre performance, **97% des recours effectués par Gras Savoye aboutissent favorablement**.

La prévention du risque routier

Selon les statistiques de 2009, 454 personnes ont trouvé la mort sur la route dans le cadre de leur travail, ce drame humain se doublant d'un coût financier important pour les entreprises, les programmes d'assurance ne couvrant que les coûts directs des sinistres.

La mise en place d'un programme de prévention du risque routier, devenue donc un axe majeur pour l'entreprise, exige des actions à entreprendre touchant l'organisation du travail, la gestion du parc routier et l'usage du véhicule par son conducteur. Il convient d'agir sur le comportement des conducteurs et d'introduire la notion d'évitabilité de tous les incidents, dysfonctionnements, ou accidents, qu'ils concernent la conduite elle-même ou les relations avec les tiers, passagers, piétons et autres usagers de la route.

L'implication de tous les acteurs de l'entreprise (Dirigeants, Managers, Gestionnaires, Formateurs, Conducteurs) dans la mise en œuvre de la démarche de prévention proposée est un élément déterminant dans la réussite du projet.

Dans les entreprises ayant mise en place un programme de prévention avec Gras Savoye, **une baisse de la sinistralité de l'ordre de 25% est observée au bout de deux ans**.

Contact :

christopher.sartorius@grassavoye.com
Département Risques et Solutions,
Pôle Automobile

Entretien

avec Eric Doffagne,
Directeur Centre de Gestion GSAE de GRAS SAVOYE



Comment s'organise la gestion des sinistres automobiles chez Gras Savoye ?

Gras Savoye gère pour ses clients 100 000 sinistres par an. Pour que cette gestion soit aussi efficace que possible, le groupe a mis en place des outils de gestion permettant un traitement industrialisé des demandes et de traçabilité permettant une efficacité remarquable. Chaque client dispose d'une équipe dédiée qui connaît ses risques, ses collaborateurs et leur niveau hiérarchique, ses besoins.

Quelle est la valeur ajoutée pour le client de la mise en place d'un réseau de garagistes agréés ?

Gras Savoye a mis en place un réseau de garages affiliés pour les réparations consécutives aux sinistres. Les garagistes doivent respecter un cahier des charges très précis en termes de tarifs (pièces et main d'œuvre), de temps d'immobilisation des véhicules et de qualité de service. Soucieux de la qualité de service finale, notre réseau s'engage à accueillir nos clients et traiter leur véhicule en priorité. Grâce à l'intervention de Gras Savoye auprès du garage et du conducteur pour organiser les réparations, la durée d'immobilisation baisse en moyenne de 4 jours. Par ailleurs, en utilisant le réseau Gras Savoye, nos clients peuvent

bénéficier de prestations complémentaires telles que l'enlèvement et le rapatriement du véhicule à domicile, la mise à disposition d'un véhicule de courtoisie pendant la durée des travaux ou encore le nettoyage.

Aujourd'hui la gestion automobile Gras Savoye est l'une des plus performantes du marché

Quels sont les avantages concrets proposés aux clients ?

La gestion de la carte verte, effectuée en ligne, permettra au client de l'éditer lui-même. Gras Savoye en émet 250 000 par an, à son nom, pour éviter ainsi d'avoir à les rééditer en cas de changement d'assureur.

Gras Savoye dispose aussi d'un outil performant qui permet d'industrialiser la gestion des sinistres. Les documents sont numérisés et traités automatiquement, ce qui évite la perte de documents (275000 à 300000 documents reçus chaque année). Le dossier est ouvert en quelques minutes dans les 24 heures suivant la réception du courrier. La gestion informatisée des dossiers permet de réaliser des reportings en temps réel, mais aussi de traiter les documents de façon automatique pour réduire les délais.

Le pilotage des statistiques est également un élément important de notre gestion : nos bases doivent être bien alimentées pour le pilotage et le reporting. Les processus sont sans cesse audités et améliorés pour offrir à nos clients une fluidité totale et une parfaite coordination entre les équipes commerciales, la production et la gestion et pour assurer le respect des engagements pris auprès des clients.

Les clients le disent

Victor PEREIRA, Risk Manager
Groupe NISSAN EUROPE SAS

Parmi les objectifs fixés dans le cadre de l'Alliance RENAULT – NISSAN, conclue depuis plus de dix ans, figure celui de la rationalisation des coûts et des processus de gestion.

L'atteinte de ces objectifs a récemment été accélérée par les conséquences de la crise économique, qui ont fortement touché le secteur de la construction automobile, ce malgré les aides gouvernementales.

Cette accélération nous a amenés à solliciter l'expertise de Gras Savoye, déjà courtier sur les risques français de l'Alliance, afin d'étudier la faisabilité d'un regroupement des assurances automobiles au niveau international.

Un objectif de réduction du budget global était fixé, objectif atteint et même dépassé par notre courtier.

Gras Savoye a également su développer un partenariat sûr avec notre propre réseau de courtage à travers le monde, sécurisant ainsi la consolidation de l'ensemble de nos données.

Vous souhaitez nous faire partager votre expérience, obtenir une information complémentaire, écrivez par mail à :
dge@grassavoye.com

CREDITS PHOTOS : © Thomas Bedenk - Fotolia.com
Photodisc V88 by Getty Images