

Licence Professionnelle Conseiller,  
Souscripteur, gestionnaire en assurance

**UNITE D'ENSEIGNEMENT : UE 2**

**STRATEGIE DES ACTEURS**

Année universitaire 2014-2015

Examen 1ere session : le lundi 2 février 2015

Responsable : Françoise ODAU

Durée : 3 heures  
14h00 – 17h00

Aucun document, ni matériel autorisés

Les téléphones mobiles et autres équipements communicants  
doivent être éteints et rangés dans les sacs pendant toute la durée de l'épreuve.

Sujet de 4 pages, celle-ci comprise.

**Vérifiez que vous disposez bien de la totalité des pages du sujet en  
début d'épreuve et signalez tout problème de reprographie le cas  
échéant.**

## **Première partie - Questions :**

1. Expliquez ce que représente la chaîne de valeur en illustrant vos propos à l'aide d'exemples relatifs aux entreprises d'assurance.
2. Détaillez ce qu'est « l'intelligence économique ».
3. Quelles sont les catégories d'influences macro-environnementales composant la matrice PESTEL ?
4. Distinguez le marché de commodités, le marché d'exigence et le marché de masse ?
5. Décrivez les phases de la courbe de vie d'un produit d'assurance à l'appui d'exemples concrets.
6. Qu'est-ce que le BCT et quel est son rôle ?
7. Différenciez la communication MEDIA de la communication hors MEDIA
8. COVEA est une SGAM ? Que signifie ce sigle ? Précisez.
9. Qu'est-ce que l'ORIAS ?
10. Quelles sont les grandes étapes de la mise en œuvre d'une stratégie digitale ?

## **Deuxième partie - Etude de cas : Plan COVEA AIS**

1. Quels sont les objectifs du plan stratégique de COVEA AIS?
2. Quels sont les composantes environnementales (référence Matrice PESTEL) qui ont été prises en compte pour déterminer un tel plan ?
3. Dans la vision prospective de Michel GOUGNARD – Directeur général de COVEA AIS, quelle sera la valeur ajoutée de cette composante de la chaîne de valeur qu'est la gestion sinistre et quelles seront les étapes de cette évolution? Justifiez.

**A la tête de Covéa AIS depuis 2006, Michel Gougnard, élu directeur indemnisation de l'année 2014 lors des Argus de la gestion de sinistres, prévoit que l'internaute et les nouvelles technologies révolutionneront dans les cinq ans les métiers de la gestion de sinistres.**

**En lançant le plan «Horizon 2020» au sein de Covéa AIS, vous faites le pari d'une transformation profonde de la gestion des sinistres. Quels en sont les fondements ?**

Deux moteurs hyperpuissants, irréversibles dans leurs effets et redoutables dans leur association, seront à l'origine des changements qui se préparent autour du métier de gestion de sinistres et, au-delà, de l'activité **assistance et protection juridique**. Le premier, c'est l'**internaute**, dont nous n'avons à ce jour qu'un vague aperçu de ce que sera son impact à maturité. Aujourd'hui, ils sont autour de 1% à déclarer leurs sinistres sur Internet. Lorsqu'ils seront seulement 10%, leur impact sur la réduction de nos charges sera considérable. Le second moteur, ce sont les **nouvelles technologies**, et tout particulièrement celles qui concernent la **dématérialisation de l'image**. Le sens de l'histoire est que l'internaute et la machine se substitueront au gestionnaire pour un certain nombre de tâches à basse valeur ajoutée, comme nous l'avons observé dans la gestion des bris de glace auto.

**Tous les métiers de la gestion de sinistres seront-ils concernés par cette double révolution ?**

L'intégration de l'internaute associée aux nouvelles technologies, la dématérialisation de l'image et les robots nous invitent à reconsidérer toutes nos **chaînes de gestion**. Pour les **sinistres auto**, par exemple, ceux qui ne croient pas aux effets demain de l'**e-constat** sur l'automatisation d'un certain nombre de tâches sont ceux qui, en 1998, ne croyaient pas aux effets de même nature de l'expertise à distance. L'assistance sera également touchée : nous serons bientôt en mesure de mettre directement en relation un assuré en panne avec un dépanneur en nous appuyant sur un système de **géolocalisation** et de vérification des garanties sans passage obligé par un chargé d'assistance.

Même la protection juridique ne sera pas épargnée par la réduction des charges quand on sait qu'à ce jour certains sites, pour des segments de contentieux simples, proposent via des process entièrement automatisés d'effectuer des **réclamations**, assignations comprises, pour moins de quatre-vingts euros ! Dans tous ces cas de figure, l'intervention de l'internaute et la modernité des outils se traduisent par une réduction d'activité.

**Pourquoi l'horizon 2020 ?**

2020 n'est pas la date d'arrivée mais la date de départ des actions qui devront faire la différence demain. Cinq ans, c'est précisément le temps que réclament les grands chantiers de transformation

pour aboutir si on les lance en 2015 : refonte des systèmes d'informations, changements de process de base, réformes des postes de travail, synergies coopératives... A partir de 2020, nos charges de travail deviendront un solde que j'anticipe comme négatif entre des activités supplémentaires, peut-être liées à la réglementation, à de nouveaux risques et produits, et à la disparition de tâches demain exécutées par la machine, le client via Internet et les prestataires tels que les experts.

### **En quoi le territoire d'intervention de l'expert peut-il être perturbé ?**

Des offres innovantes ne manqueront pas d'apparaître sur le marché, en particulier de la part des experts également concernés par le client internaute et les nouvelles technologies, et qui, au vu de la réduction des volumes de leurs missions classiques, vont probablement s'intéresser au portefeuille d'activités actuelles de nos **gestionnaires** et de nos **chargés d'assistance**. Les **experts auto et IRD** sont particulièrement inventifs. J'ai récemment assisté à une expertise à distance au terme de laquelle l'expert a refusé la prise en charge d'un sinistre et contribué à la majoration de la prime de l'assuré après examen de son risque, le tout grâce à la collaboration de ce dernier, qui a joué les cameramen pour remplacer les yeux de l'expert sur place.