

En poursuivant votre navigation, vous acceptez l'utilisation de cookies afin de réaliser des statistiques d'audiences et vous proposer des services ou des offres adaptés à vos centres d'intérêts. OK

[En savoir plus](#)

[Accueil](#) > [Stratégie](#) > [Interview de la semaine](#) > **« Notre objectif est d'assurer la continuité du se...**

INTERVIEW DE LA SEMAINE

« Notre objectif est d'assurer la continuité du service d'expertise via la mise en place de cellules de crise »

PAR HAUDE-MARIE THOMAS, JOURNALISTE - LE 25/01/2018

Eric Filoche, président du GIE d'experts indépendants Référence conseil



Le groupement d'experts auto indépendants Référence conseil regroupe 106 cabinets pour 900 000 missions traitées par an et 60 millions d'euros de chiffre d'affaires. Ses experts interviennent à 90 % pour des collisions classiques en automobile et ils font face à de profondes modifications de leur cadre professionnel.

Votre réseau a été fondé en 2005. Quand avez-vous pris conscience de l'importance de l'union ?

Cela remonte à 2002 avec le renforcement du contrôle de la vitesse (radars fixes et mobiles) qui a contribué à réduire la sinistralité routière au moment même où l'augmentation rapide du parc automobile, telle que nous l'avions connue depuis 1976, touchait à sa fin. Puis, nous avons observé un vieillissement du parc roulant, d'environ 6 ans d'âge moyen en 2005 à plus de 9 ans aujourd'hui. Cela signifie moins de véhicules assurés tous dommages et donc moins

de clients potentiels. D'autant qu'avec la hausse des franchises chez les assureurs, environ 22 % des petits sinistres ne sont pas déclarés ou pas réparés et disparaissent de notre activité. Concrètement, nous sommes passés d'environ 900 cabinets indépendants avant la création du GIE à moins de 500 aujourd'hui. Et qui sait s'il ne restera pas plus d'une vingtaine de grands cabinets dans cinq, voire dix ans ? Nous avons dû industrialiser notre façon de travailler pour augmenter notre productivité. Et aujourd'hui, nous assistons à la rationalisation des réseaux par nos mandants.

Vous avez dû répondre à deux appels d'offres, celui d'Allianz d'abord et celui d'Axa plus récemment. Quelles en furent les conséquences ?

Chaque compagnie rationalise le nombre de ses experts. Axa est passée de 170 partenaires à une soixantaine, sachant que BCA partage ce marché à 50 % avec les libéraux. Pour nous, c'est donc une diminution par trois de la charge de travail et les cabinets retenus, qui vont couvrir deux, trois, voire quatre départements, ont vu leur part de marché Axa fortement augmenter d'où une plus grande dépendance. On nous a annoncé d'autres appels d'offres et tous n'ont finalement pas eu lieu. Mais l'ensemble des mandants nous présente des chartes – la dernière étant celle des ACM – qui donnent aussi lieu à la réduction de leur réseau. Les dix premiers acteurs de l'assurance automobile travaillent avec moins de 150 partenaires chacun contre 250 à 300 il y a cinq ans.

Quelles implications pour le réseau ?

Nous avons créé des regroupements régionaux pour nous adapter aux organisations territoriales des assureurs. Cela permet dans chaque cabinet de monter en spécialisation – ce qui est indispensable pour faire la différence – tout en bénéficiant d'une force de frappe régionale. Pour ajouter une note positive, je précise que les appels d'offres des mandants débouchent généralement sur des contrats de trois ans, avec tacite reconduction annuelle, ce qui nous apporte une plus grande visibilité. Cela change de la relation au banquier auquel on n'apportait que les chiffres d'affaires des trois dernières années. Désormais, nous pouvons nous baser sur des projections. Et cette stabilité nous est indispensable pour investir.

Comment faire la différence pour défendre sa place dans le réseau d'un assureur ?

L'un de nos principaux objectifs lors de la création du GIE était d'assurer la continuité du service via la mise en place de cellules de crise. Elles ont été activées deux à trois fois par an ces cinq dernières années, exception faite de 2017, plutôt calme en matière de catastrophes naturelles. Nous avons mis en place un système de compensation pour les membres volontaires et nous nous engageons à intervenir à J+7 maximum. Lors des inondations de 2016, l'un de nos membres a dû gérer 3 500 épaves. La cellule de crise lui a permis d'être épaulé par douze experts ainsi que par du personnel administratif. Nous essayons aussi d'être force de proposition pour un service client de plus en plus complet, de la prise en charge du

véhicule à la résolution du sinistre. Une solution pour Smartphone est en phase de finalisation.

Ces solutions ne sont-elles pas déjà proposées par de plus en plus d'assureurs ?

Oui, mais nous devons pouvoir les proposer à n'importe quel assuré et nous devons montrer aux mandants que nous maîtrisons ces solutions de service. Pour un budget raisonnable de création, sous la barre des 5 000 €, cette innovation nous permet aussi de reprendre la main sur l'expertise à distance. Et c'est encore le bon moment pour investir car l'expertise à distance ne concerne pas plus de 25 % du volume total des expertises.

Quels pourraient être les points de blocage pour l'expertise d'une évolution non maîtrisée vers les véhicules autonomes ?

Clairement, notre principale préoccupation, c'est l'accès aux données. D'ores et déjà, Tesla a communiqué une liste de garages autorisés pour ses véhicules. Mais si, demain, le constructeur maîtrise toute la chaîne, aura-t-on besoin d'un arbitre sur le terrain de foot ? Nous avons créé nos propres outils, avec des partenaires technologiques, pour récupérer les données constructeurs de façon autonome. Car si l'Union européenne oblige bien les constructeurs à communiquer leurs données, comment être sûr qu'elles sont complètes ? Que ce sont les données les plus utiles pour l'expertise ? Récemment, grâce à une double expertise, nous avons pu faire passer une facture de 3 500 € – il s'agissait de remplacer le calculateur – à 850 € pour un simple souci de connectique. Pour filer la métaphore du terrain de foot, nous devons impérativement conserver l'accès au terrain de jeu pour apporter des expertises fiables et opposables.

A LIRE AUSSI



« Humanis souhaite renforcer son maillage territorial »



« Le marché de l'assurance emprunteur est à la fois mature et très nerveux »



« Les réseaux d'agents restent extrêmement performants et rentables pour les compagnies »