

LES ASSUREURS mutualisent leurs achats...



... LES EXPERTS se regroupent pour résister

■ Face à des assureurs qui cherchent à améliorer leurs résultats techniques et la qualité de leurs prestations, les acteurs de l'expertise ont été amenés à se regrouper et à industrialiser leur approche des sinistres de masse. Cette tendance pourrait s'accroître à l'avenir.

Profession : expert en dommages aux biens, autant dire expert en transformation...

Depuis une vingtaine d'années, en effet, les acteurs de l'expertise n'ont cessé d'évoluer. Les fusions et acquisitions entre compagnies et, plus récemment, les regroupements de mutuelles au sein de sociétés multienseignes, ou encore la mutualisation des réseaux de prestataires entre assureurs ont abouti à une concentration des donneurs d'ordres.

Par ailleurs, même si certains assu-

reurs continuent à nouer au niveau local des relations avec leurs prestataires, la tendance est à la centralisation des achats (lire l'encadré p. 34). En 2010, deux acteurs importants, Allianz et Karéo services (structure commune à Aviva et Generali), ont procédé à des appels d'offres en vue de sélectionner des prestataires d'envergure nationale. Parmi les nombreux critères de sélection, figurait la capacité à mettre en œuvre un point d'entrée unique et des procédures de suivi des dossiers.

Qualité de service et baisse des coûts

Tous ces phénomènes ont amené les experts à se regrouper et à adapter leur organisation. En 2002, la profession travaillait déjà à 80 % au sein de réseaux ou de sociétés plus ou moins intégrées, mais sur

la quinzaine de structures que recensait *L'Argus de l'assurance* à l'époque, six ont disparu ou ont été absorbées par d'autres et deux (Elex et Equad) sont unies au sein d'un même groupe, Adènes.

Qu'ils aient une approche locale ou globale, les assureurs visent tous les mêmes objectifs : améliorer la qualité de service pour mieux satisfaire les assurés, tout en optimisant les coûts liés à la gestion des sinistres. Autant d'exigences qui pèsent lourd sur le quotidien des prestataires. « Les experts interviennent de manière beaucoup plus encadrée que par le passé », observe Sabine Gräfe, directrice d'études du cabinet Xerfi. Leurs missions doivent respecter de multiples critères, comme des délais à ne pas dépasser pour la prise de rendez-vous avec l'assuré ou l'envoi des rapports. ■■■