GA veut révolutionner le marché de l'assurance auto

Générale Assistance (GA), créée depuis février 2010 et acteur majeur du marché tunisien de la prise en charge des accidents automobiles, veut révolutionner le secteur de l'assurance automobile en lançant un nouveau projet intitulé « Rethink GA » qui ambitionne de rattraper le retard enregistré ces dernières années par rapport à ce qui se passe dans le monde et par rapport aux nouvelles méthodes utilisées pour la réparation des sinistres automobile.

GA a tenu récemment sa 6e session d'information consacrée, cette fois, aux experts automobile, en présence des représentants des compagnies d'assurances, de la Fédération tunisienne des sociétés d'assurances (FTUSA) et de certains experts nationaux et internationaux. Le thème débattu était « L'outil de chiffrage Sidexa, outil primordial du plan de développement GA ». « La session avait pour objectif de présenter le projet de plan de développement de GA (Projet Rethink GA) qui revêt une importance majeure et qui est un projet d'ordre national destiné à tout le marché », a annoncé le P-d.g. de Générale Assistance, Faouzi Louati. « Il y a plusieurs initiatives qui sont faites au niveau du

marché pour améliorer l'image de l'assurance automobile en Tunisie au niveau de la production et des sinistres. Cette session a pour objectif d'assister cet effort déployé pour tirer vers le haut l'assurance et la gestion des sinistres automobiles » a-t-il poursuivi.

Kamel Chibani, directeur exécutif de la FTUSA au micro: « le dédommagement ne se fait pas selon des règles maîtrisées ».

Le must : passer vers le digital

Le premier responsable de GA a, par ailleurs, dressé son constat du marché de l'assurance automobile qui vit actuellement de profondes mutations et rencontre de grandes difficultés. Dans le monde de l'automobile, tout a changé : la tôlerie, la réparation de la carrosserie et de la peinture, ainsi que les électroniques de l'automobile qui ne sont plus les mêmes par rapport à quelques années en arrière. Tout est désormais digitalisé avec des processus bien optimisés. Hélas, le marché tunisien de l'assurance automobile reste à l'écart de toute cette profonde mutation, en demeurant classique et ne répondant pas aux nouvelles exigences du marché. Cela a, bien entendu, causé de grandes pertes aux compagnies d'assurances sur la filière assurance automobile. Ce constat a été confirmé par Kamel Chibani, directeur exécutif de la FTUSA. « L'assurance automobile représente environ 46% du chiffre d'affaires du marché des assurances (1,5 milliard de dinars en 2015). Pour montrer l'importance de ce marché, il suffit de savoir que la filière assurance automobile ne représente que 32% du marché global au Maroc et 16% seulement du marché portugais », a-t-il expliqué. Il a regretté, par ailleurs, l'image ternie du dédommagement des sinistres matériels en Tunisie. « Entre 10 et 15% des clients seulement sont satisfaits des prestations », a argumenté Kamel Chibani. « Notre marché demeure classique en matière de réparation et de dédommagement. Le monde a changé, il faut que nos compagnies puissent se concentrer sur leur activité principale qui est l'appréciation du risque. Malheureusement, jusque-là, le dédommagement ne se fait pas selon des règles maîtrisées. Nous ne maîtrisons pas aussi le chiffrage de la réparation, ni le coût de la main-d'œuvre ou des pièces de rechange », a-t-il renchéri. « Nous sommes à la merci des informations fournies par les prestataires », a conclu le directeur exécutif de la FTUSA.

Entre 10 et 15%

de clients seulement sont satisfaits des prestations des assurances

Repères GA

Faouzi Louati, directeur général de GA

- **200.000** adhérents au service de GA.
- **9** partenariats signés avec les leaders des compagnies d'assurance.
- **100** réparateurs agréés faisant partie du réseau GA.
- **40** collaborateurs disposant d'une formation approfondie en matière de gestion des sinistres auto renforcée par l'expérience du terrain.

Cinq axes

Le nouveau projet de GA s'articule autour de cinq principaux axes, selon Faouzi Louati. Il s'agit, en premier lieu, d'un réseau agréé de Carrosseries Nouvelle Génération « CNG » visant à faire migrer GA d'un modèle de réparateurs conventionnés vers un modèle de réparateurs agréés. Pour le faire, les réparateurs adhérents doivent mettre en place les actions nécessaires pour répondre aux six chartes préétablies : techniques, formation, informatique, commerciale, gestion et qualité. En second lieu, une centrale d'achat et de référencement « CAR » est à mettre en place qui a pour rôle de référencer des fournisseurs de pièces et de peinture permettant au carrossier agréé d'acheter la bonne pièce au moindre prix et dans les meilleurs délais. La « CAR » négocie ainsi des prix d'achat le plus bas possible en mutualisant les achats des différentes compagnies et fait en sorte que le référencement et l'homologation des marques de pièces répondent aux critères de qualité et de sécurité. Ensuite, GA compte intégrer le concept « Une carrosserie pilote » (CAP) qui représente le modèle à suivre pour le réseau CNG, et qui servira de centre de formation et d'information pour les différents intervenants, notamment le réparateur et l'expert. La CAP offrira, par ailleurs, des formations sur les nouvelles méthodologies de réparations, l'organisation optimale et l'ergonomie des ateliers, la gestion de la qualité, etc. Le quatrième axe prévoit l'instauration d'un nouveau système informatique « SI ». Il s'agit d'une plateforme communicante offrant des espaces sécurisés pour les différents intervenants (assureurs, agents, assurés, réparateurs et experts) et offrant des informations continues de suivi des performances détaillées par réparateur, par type de sinistre, par marque de véhicule, par zone, etc. Le dernier axe consiste à forger des partenariats internationaux solides. GA s'entoure de partenaires internationaux apportant un savoir-faire et des technologies permettant l'atteinte des objectifs tracés avec la compagnie d'assurance: PPG, Sidexa, EBP.

> « Notre objectif est de bâtir ensemble un standard unique et un langage commun qui permettra le bon traitement et l'optimisation de la gestion des sinistres et des processus. »

Processus CNG

D'après Vincent Kneppert, expert de Sidexa, le processus CNG consiste à identifier le véhicule au moment de la souscription de l'assurance par le décryptage, à évaluer les dommages d'une manière structurée en évitant les forfaits et en allant plus dans les détails, ainsi que l'adaptation au marché, en parlant le même langage que les prestataires pour que les experts de l'assurance puissent trancher rapidement et réduire les délais des sinistres. Pour réduire le temps de gestion des sinistres, il faut, évidemment, utiliser les outils modernes de communication, en digitalisant le contenu, en évitant les papiers et en partageant les informations entre les experts pour les évaluer. Mais le plus important est de savoir aller très vite. Les données statistiques recensées permettent de lutter contre la fraude et d'instaurer une base de données référant pour tous les experts. « Notre objectif est de bâtir ensemble un standard unique et un langage commun qui permettra le bon traitement et l'optimisation de la gestion des sinistres et des processus », a estimé l'expert. Pour sa part, Pascal Lucas, représentant d'Audatex, a considéré le nouveau système CNG comme un label de qualité permettant aux experts de travailler dans un cadre organisé et optimisé.