

# EVENEMENT CLIMATIQUES « France »

Journée MRN du 19 novembre 2010  
RETOUR D'EXPERIENCE  
de Groupama SA





# Sommaire

## Événements climatiques Retour d'expérience « vision sinistres »

- Quelques chiffres clefs « marché » et Groupama-Gan
- Événement exceptionnel = organisation exceptionnelle





# KLAUS



a



# XYNTHIA





# INONDATIONS DU VAR





## Trois principales caractéristiques

6

- Une réponse urgente à apporter aux clients et sociétaires
- Des organisations spécifiques à mettre en place et à piloter pour répondre aux attentes internes et externes
- Un climat médiatique et une « pression » politique fortes



Groupama



# Dépêche (AFP) PARIS, 16 juin 2010

7

« **Le Sénat souligne des "déficiences" dans la gestion par la France du risque d'inondations**, avec des réponses restant "lettre morte" malgré la répétition de catastrophes...

**"la France demeure peu sensible à des risques qui se reproduisent régulièrement" sur son territoire...**

**"L'urbanisation excessive dans des zones sensibles, la déficience des digues et de leur gouvernance, la complexité des dispositifs d'alerte et de prévision sont des questions débattues depuis des années, mais dont les réponses, souvent quasi-unanimes, restent lettre morte"**, écrivent Bruno Retailleau, sénateur non inscrit de Vendée, et Alain Anziani, sénateur PS de Gironde, président et rapporteur de la mission d'information...

**L'inondation est le premier des risques de catastrophes naturelles** et qu'"elle concerne, selon l'Institut français de l'environnement, deux communes sur trois ».

# Chiffres clefs

- Klaus
- Xynthia
- Var



## Les trois principaux derniers événements climatiques en France (ensemble du marché) années 2009 et 2010

Événement	Coût	Nombre de Sinistres	Victimes (décès)
<b>KLAUS</b> 24 janvier 2009	1.6 à 1.7 Md€	700 000	13
<b>XYNTHIA</b> 27 et 28 février 2010	1.5 Md€	455 000	53
<b>Var</b> 15 juin 2010	615 M€	34 200	25



## Impact pour le Groupe Groupama- Gan années 2009 et 2010

10

Événement	Coût	Nombre de Sinistres
<b>KLAUS</b> 24 janvier 2009	- 342 M€ brut	115 000
<b>XYNTHIA</b> 27 et 28 février 2010	- 252 M€ brut	63 000
<b>Var</b> 15 juin 2010	- 90 M€ brut	2 800

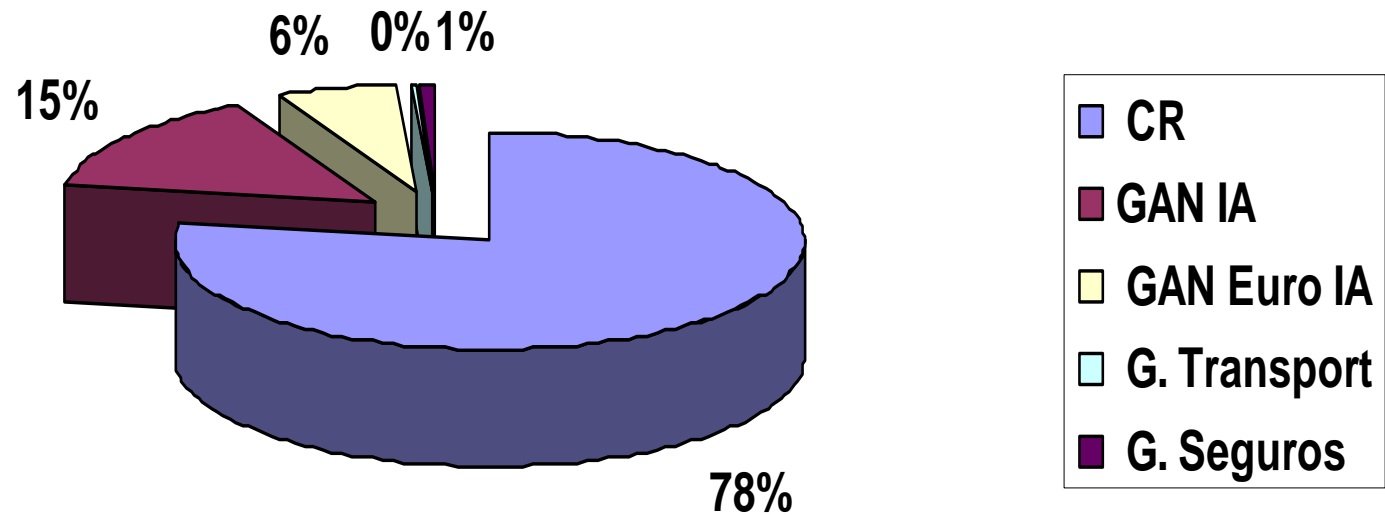


Groupama



## Exemple : Xynthia, charge Sinistre 252 M€ à septembre 2010 pour le Groupe

11





## Impact pour le Groupe Groupama- Gan années 2009 et 2010

12

Événement	Charge totale Marché	Part Groupama- Gan
<b>KLAUS</b> 24 janvier 2009	1.7 Md€	20 %
<b>XYNTHIA</b> 27 et 28 février 2010	1.5 Md€	17 %
<b>Var</b> 15 juin 2010	615 M€	14 %

**Événement exceptionnel =  
organisation exceptionnelle**



# Principes d'organisation

14

## ➤ Constat :

- ❑ la multiplication des événements climatiques a permis aux assureurs et à leurs prestataires d'améliorer leur organisation et leur prestations
- ❑ Pour le Groupe, la mise en place des plans de crise (ou d'urgence) à titre préventif a été repensée et ces plans ont évolué pour mieux répondre à la réalité du terrain et des besoins



Groupama



# Principes d'organisation

15

## ➤ **Plan de crise en cas d'événement climatique**

- ❑ Réaménagement du plan de crise « cible » Entités France et filiales internationales
- ❑ Identification des meilleures pratiques de toutes les Entités du Groupe et consolidation dans un document unique



Groupama



# Principes d'organisation

16

## ➤ Définition de l'évènement exceptionnel :

« évènement d'ampleur - naturel ou non - nécessitant le déploiement rapide de moyens importants pour gérer un afflux inhabituel de déclarations »

## ➤ Objectif du Plan de Crise :

Déterminer les procédures adaptées à « l'évènement exceptionnel » pour permettre une gestion maîtrisée à l'égard des clients, des collaborateurs et des médias.

## ➤ Les moyens à mettre en œuvre :

Définir les outils ou procédures permettant d'anticiper l'évènement, d'anticiper sa gestion, de suivre en temps réel ses impacts, de procéder aux ajustements, de réaliser des synthèses financières à intervalles définis et d'être capables de synthétiser un retour d'expérience.



Groupama



# Principes d'organisation

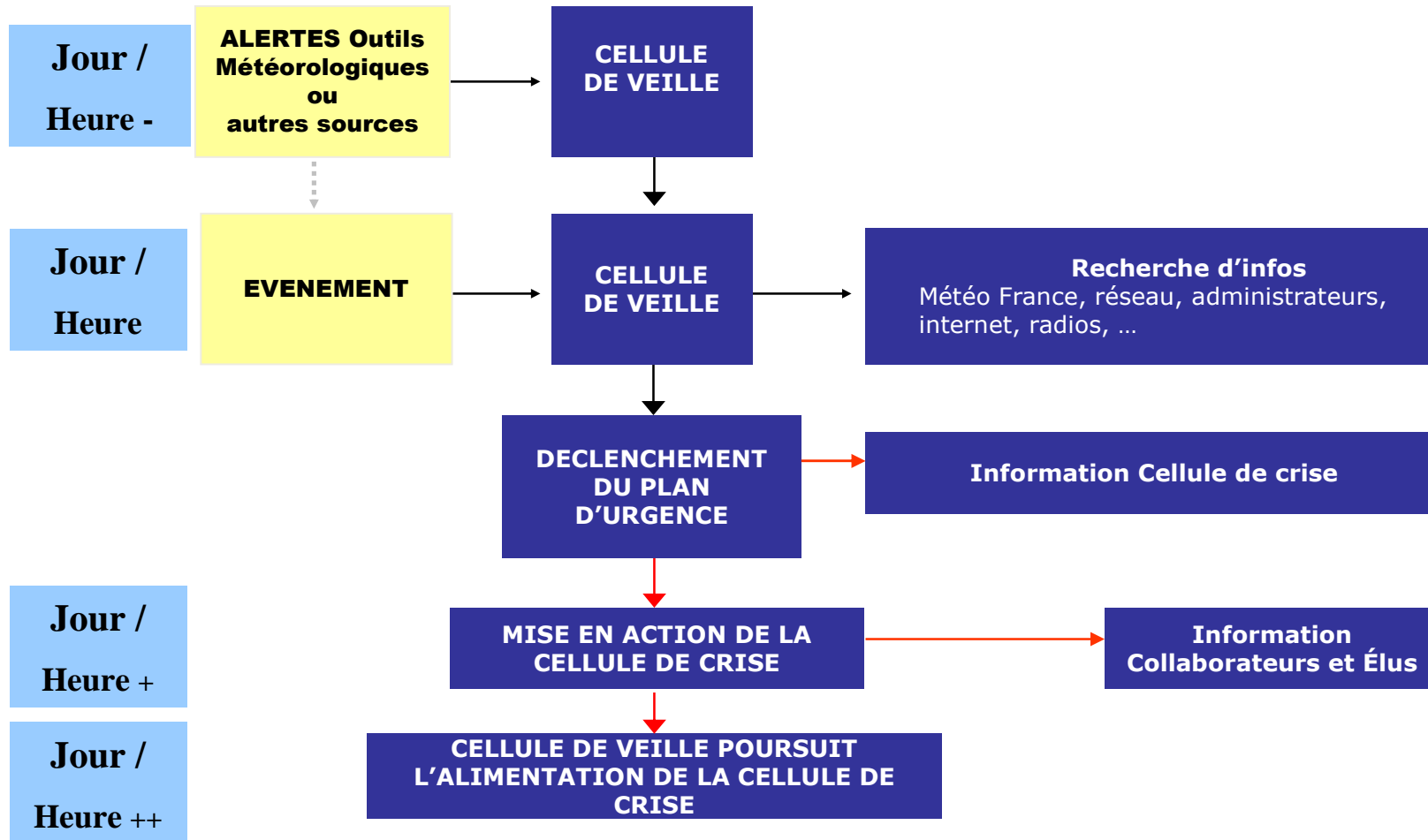
17

## **Une structure essentielle : « la Cellule de Veille » qui déclenche ensuite la mise en place de la cellule de crise**

- Surveiller, collecter et analyser des informations reçues par les outils météorologiques, le réseau (agences/centres de gestion, Élus, Préventeurs, Experts, Inspecteurs...), les flux téléphoniques
- D'être en mesure d'évaluer l'ampleur de l'évènement et d'en définir le niveau d'alerte prédéterminé (évènement non absorbable par rapport aux ressources mobilisables habituelles).
- Déclencher la mise en route du plan d'urgence par l'activation de la Cellule de Crise : procédures de communication interne et externe adaptées, information des salariés et protection des sites.
- Alimenter la Cellule de Crise pour décisions



Groupama





# Principes d'organisation

19

## « la Cellule de Veille » (suite)

### ➤ Constat :

- ❑ Plus l'événement est important, plus il est aisé de déclencher le plan de crise (urgence)
- ❑ L'événement « moyen » est plus délicat à évaluer. Il peut perturber l'organisation de l'entreprise en cas de retard dans le bon choix des mesures



Groupama



# Principes d'organisation

20

## ➤ **Cellule de crise et Plan de crise : lignes directrices « préétablies »**

- ❑ Mesures de protection des collaborateurs pour les sites touchés : fermeture du site, sauvegarde des matériels, des données y compris mesures de prévention (exemple alerte cyclonique)
- ❑ En fonction des zones touchées, la mobilisation des acteurs locaux (réseau commercial, élus « commission de règlement », experts...)
- ❑ Mesures RH (mobilisation des effectifs : équipes de réserve ou renfort) et logistiques
- ❑ Organisation d'entraide entre Entités
- ❑ Process de gestion (instructions pour la saisie des déclarations et gestion)
- ❑ Mesures pour l'estimation du coût et du délai de traitement des sinistres et de l'événement
- ❑ Animation de la Communication avec le Groupe, les élus, les collaborateurs, les médias et les assurés sinistrés



# Principes d'organisation

21

## Plan de crise (suite) : spécificités ou constat

- **L'optimisation de la gestion en plate-forme : « phase de déclarations de sinistres »**
  - ❑ Amélioration de la performance des plates-formes sinistres : outil de prise de déclaration, outil de missionnement des experts, nombre et qualité de collaborateurs
  - ❑ Organisation programmée du délestage des appels sur les plates-formes commerciales (script de prise d'appel)
  - ❑ L'appui des agences locales, des élus et agents généraux (formulaire de prise de déclaration)
  - ❑ Le rôle de Mutuaide : filiale d'assistance pour la gestion des débordement d'appels (script de prise d'appel)



Groupama



# Principes d'organisation

22

## Plan de crise (suite) : spécificités ou constat

- **L'optimisation de la gestion en plate-forme : « phase de déclarations de sinistres (suite) »**
  - ❑ Constat : la capacité de prise de déclarations des clients a fortement augmenté (moins d'appels « perdus ») ce qui permet :
    - une meilleure satisfaction du client
    - mais aussi la détermination plus rapide du coût potentiel et réel de l'événement
  - ❑ La difficulté est la maîtrise des différents flux de déclarations pour éviter les doublons et fausser les mesures statistiques (boîtes génériques @, courriers, appels téléphoniques)

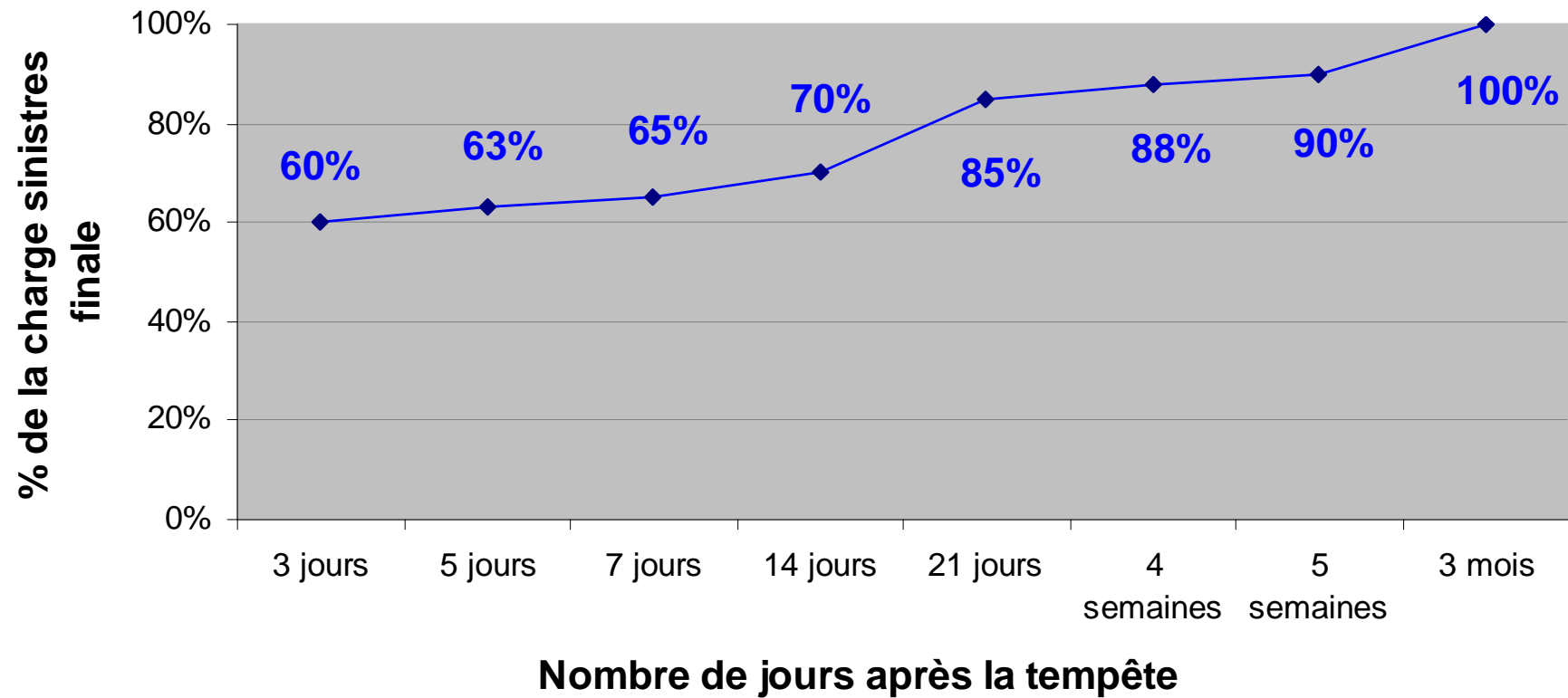


Groupama



# Cadence de déclaration des sinistres et d'évolution de la charge sinistres

## Evolution de la charge sinistres de KLAUS et XYNTHIA





# Principes d'organisation

24

## Plan de crise spécificités (suite) :

### ➤ « La phase de chiffrage »

- ❑ Outil « propriétaire » sur plate-forme de chiffrage (gré à gré)
- ❑ Mercure : applicatif de missionnement automatisé entre les Entités du Groupe et les structures d'expertise permettant d'industrialiser la gestion
- ❑ 120 inspecteurs chiffreurs salariés au sein des Entités du Groupe en France (missions via Mercure)
- ❑ les Commissions Départementales d'Indemnisation (élus)
- ❑ Le rôle de France Maintenance Bâtiment (FMB) pour la réparation en nature ou la qualification des dossiers (plate-forme de chiffrage)
- ❑ La sélection de structures d'expertise proposant de plates-formes de chiffrage et de « qualification » du dossier (petits, moyens, gros sinistres) avec un point « d'entrée unique »



# Principes d'organisation

25

## ➤ Observations générales :

### □ Les points critiques :

- la diversité des contrats et donc des garanties
- la gestion des différents canaux de déclaration de sinistre
- l'application de franchises multiples pour un même sinistre



Groupama



# Principes d'organisation

26

## ➤ Observations générales :

### □ Les points clefs :

- la mobilisation des collaborateurs des Entités et des prestataires :
- la performance du plan de crise et la capacité à l'amender face à la réalité du terrain ou à une inconnue
- la performance de la gestion « en un coup » : enregistrement du dossier et qualification du dommage (éviter les aller-retours et les relances du client)
- L'organisation de la gestion des flux



Groupama



# Rôle de Groupama SA

27

## ➤ Lien avec les Entités

- ❑ Coordination de la stratégie de règlement de l'évènement. Diffusion concertée de préconisations ou instructions ou notes techniques. Coordination de l'entraide

## ➤ Lien avec la Direction de la Réassurance

- ❑ Suivi financier pour la Direction Générale du Groupe et pour les réassureurs externes.

## ➤ Lien avec la FFSA et le GEMA

- ❑ Participation aux réunions FFSA afin de déterminer les grandes orientations dans la gestion de leurs dossiers (exclusions, franchises, abandons de recours...)
- ❑ Participation aux réunions de liaison FFSA – GEMA – Experts DAB/RC
- ❑ Communication des données sinistres (en lien avec la DG)

## ➤ Lien avec la Presse

- ❑ Intervention pour le Groupe auprès des médias



Groupama