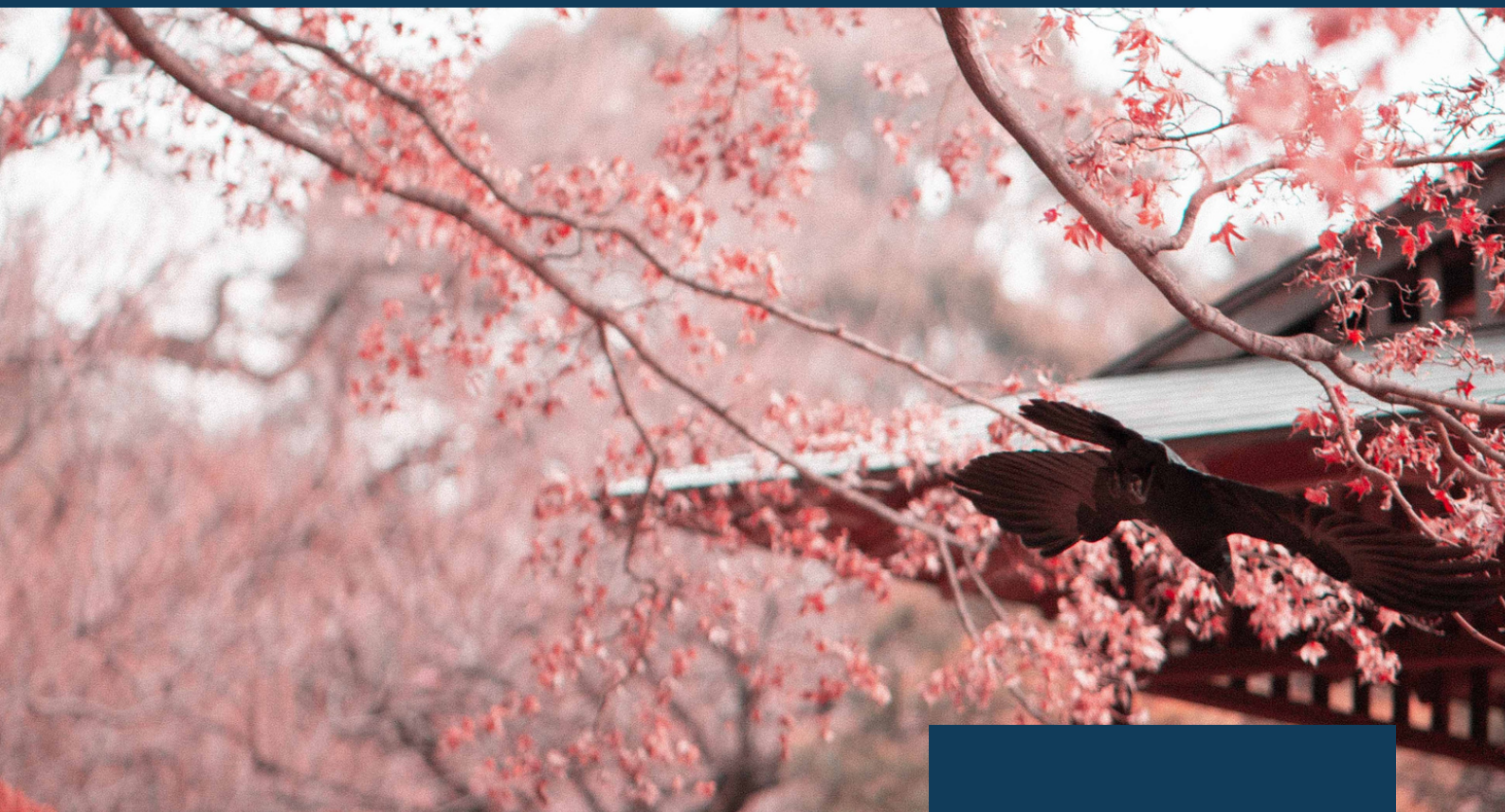


Mag'Assur

Le bulletin d'information officiel du secteur Assurance



Edito

Écrit par Bertrand Bickelmann

Le 2ème trimestre débute et le monde de l'assurance continue d'évoluer (prise en charge des consultations des psychologues dans les contrats de santé, digitalisation de la relation client, adaptation durable aux pratiques du télétravail, levers de fonds des acteurs de la tech...). Pour illustrer cette dynamique, nous avons mis en avant deux retours d'expérience mission réalisés récemment par les équipes de Magellan Partners sur la dématérialisation documentaire. Qu'il soit orienté vers une solution du marché ou interne, le sujet de la dématérialisation requiert une maîtrise irréprochable des besoins métier et se doit d'être en mesure d'évoluer (signature électronique, reconnaissance optique de caractère...). Une autre révolution est en cours et concerne la fonction publique qui se réinvente avec le sujet de la protection sociale des fonctionnaires qui prend forme. A coup sur les concertations, négociations entre syndicats, mutuelles animeront l'année 2021.

Bonne lecture !

Cinquième édition de la Newsletter Assurance

1. Rapprochements et nominations
2. Missions en cours
3. Instant tech
4. REX #Dématérialisation
5. L'actu juridique
6. Revue de presse
7. Nos offres

Nominations



- Anne du Manoir est nommée Directrice des Ressources Humaines de BNP Paribas Cardif et rejoint le Comité exécutif de l'assureur. Elle a pris ses fonctions le 1er janvier 2021, succédant à Sophie Joyat qui a rejoint la direction des Ressources Humaines du Groupe BNP Paribas.
- A partir de mai 2021, Renaud Dumora, actuel Directeur Général de BNP Paribas Cardif, sera nommé Président de BNP Paribas Cardif et sera également nommé Directeur Général Adjoint de BNP Paribas, responsable d'un nouveau pôle baptisé « Investment & Protection Services » regroupant BNP Paribas Asset Management, Cardif, Wealth Management et Real Estate.
- A compter de mai 2021, Pauline Leclerc-Glorieux deviendra Directrice Générale de BNP Paribas Cardif et sera nommée au comité exécutif du groupe BNP Paribas.



- Le 10/02/2021, Henri Baltia a rejoint le groupe April pour y prendre la direction commerciale d'April International Care France, la filière métier du courtier grossiste.



- Le 05/03/2021, Matthieu Stankowiak a été nommé Directeur du réseau commercial et des relations extérieures de La Mutuelle Générale.



- Depuis le 1er Mars 2021, Francesco Martorana est nommé au poste de Directeur des Investissements du Groupe Generali. Il rendra compte à Sandro Panizza, Directeur des Assurances et des Investissements, avec pour responsabilité de diriger, coordonner et contrôler toutes les activités d'investissement pour les portefeuilles d'assurance du Groupe.
- Depuis le 1er Mars 2021, Bruno Servant est nommé CEO de Generali Insurance Asset Management au sein de la business unit Asset & Wealth Management dirigée par Carlo Trabattoni. Bruno Servant sera responsable du développement de solutions d'investissement pour les compagnies d'assurances du Groupe ainsi que pour les acteurs de l'assurance de Tiers et les fonds de pension.

ARIAL CNP ASSURANCES



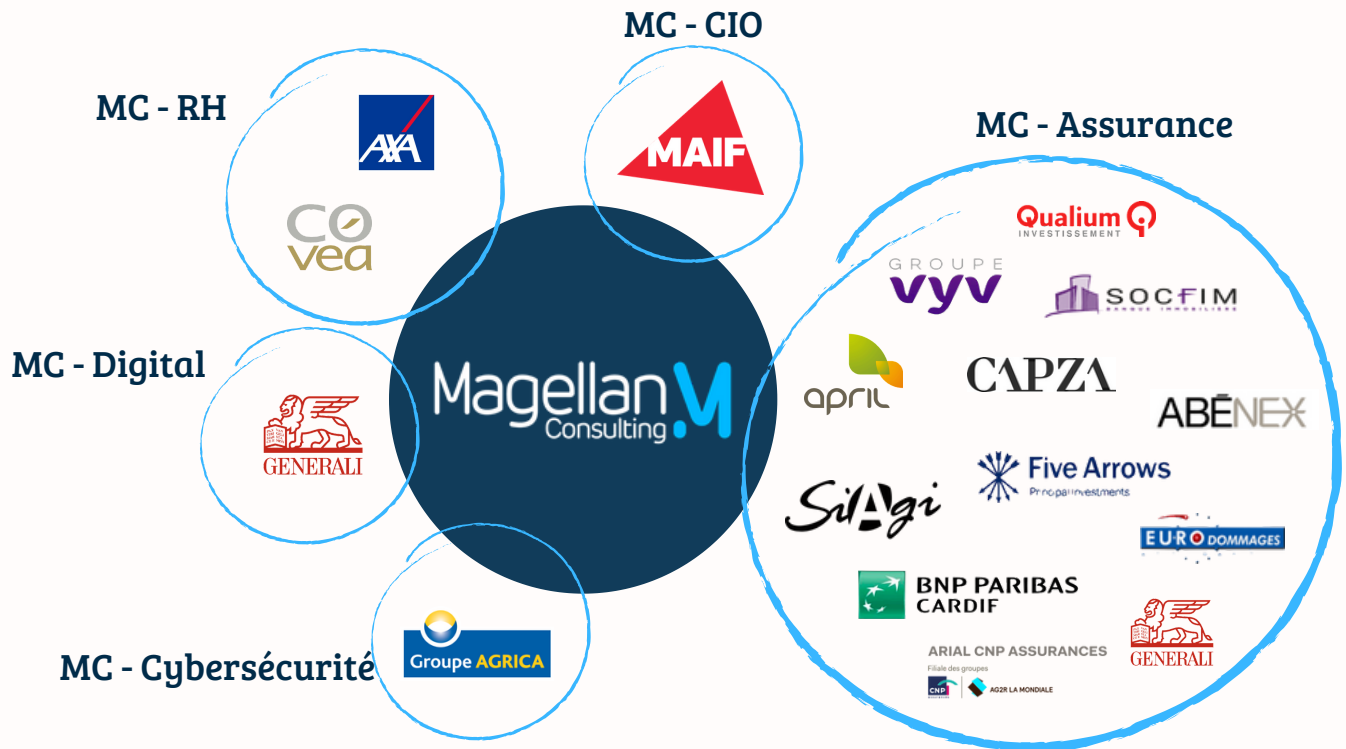
- Philippe Da devient responsable de l'animation du courtage d'Ariel CNP Assurances. Il exerce sa fonction sous la responsabilité de Jean-Louis Guillaume, directeur du développement.

Fusions – Cessions – Acquisitions



En négociation depuis plusieurs mois, Aviva France cède son activité à la Macif.

Missions en cours



INSTANT TECH

Cytora

Cytora

Start-up britannique créée en 2014 au sein de l'université de Cambridge, Cytora est spécialisée en analyse des risques et des portefeuilles. L'entreprise a pour objectif d'optimiser la souscription d'assurance grâce à sa plateforme API d'évaluation du risque qui utilise l'intelligence artificielle pour définir des modèles de risque. [EN SAVOIR PLUS](#)



ZELROS

Zelros

La start-up fondée en 2016 met l'intelligence artificielle au cœur des entreprises d'assurance. Sous forme de robot conversationnel, la solution Zelros accompagne le collaborateur dans la vente et la gestion des sinistres. Elle promet de fournir une expérience rationalisée et semi automatisée. [EN SAVOIR PLUS](#)



lovys

Lovys

Fondée en 2017, Lovys permet de gérer l'ensemble de ses contrats d'assurance via une interface unique 100% en ligne. Elle certifie vouloir "transformer le monde de l'assurance pour le rendre accessible, simple et transparent" grâce à des contrats modulables simplement et en temps réel depuis son interface. [EN SAVOIR PLUS](#)



REX DÉMATÉRIALISATION

Nous sommes intervenus sur plusieurs missions de solutions de dématérialisation et pour différents clients. Chaque mission comporte des particularités et nécessite d'être traitée avec soin pour offrir une solution adaptée à l'écosystème de l'entreprise. Ce retour d'expérience concentre deux de nos missions réalisées au cours de l'année 2020 à savoir :

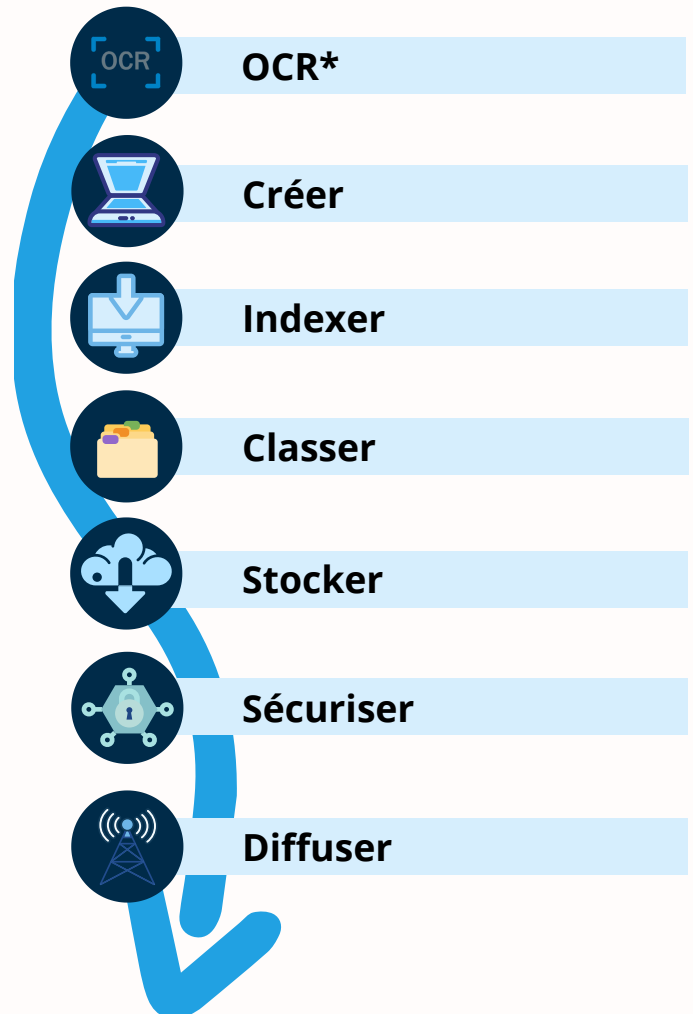
- un cadrage d'une solution de dématérialisation documentaire pour une mutuelle
- l'accompagnement dans le choix d'une solution de dématérialisation pour la direction prévoyance d'une mutuelle poursuivi par un accompagnement dans la mise en œuvre et le suivi des projets annexes

En quoi consiste la dématérialisation des documents ?

La gestion électronique de document (GED) permet de maîtriser l'ensemble des documents qui circulent dans une entreprise. La GED ou dématérialisation centralise et archive l'ensemble des documents pour permettre de structurer et d'harmoniser les flux au sein d'une organisation.

**Optical Character Recognition : reconnaissance optique de caractères*

Les étapes de la GED



Bénéfices

Gain de productivité

Recherche facilitée

Partage des documents

Centralisation des documents

Traçabilité

Réduction des coûts

Accessibilité simplifiée

Meilleur contrôle des documents

Sécurisation des documents et des données

Risque de perte de documents amoindri

Le cadrage pour la mise en oeuvre de la solution

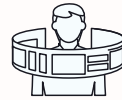
Contexte

Notre client, une mutuelle d'assurances, est équipé d'une solution de dématérialisation documentaire qui n'est plus maintenue du fait de l'absence de sachants techniques au sein de la DSI. De plus cette solution sensée être transverse aux différents métiers n'est pas utilisée de façon uniforme et certains services l'utilisent en complément d'outils complémentaires voire n'en font aucun usage. Dans ce contexte, le client souhaite disposer à terme d'une nouvelle solution pérenne, couvrant l'ensemble des usages du métier assurantiel.

Enjeux du projet



Disposer d'une plateforme avec une technologie récente

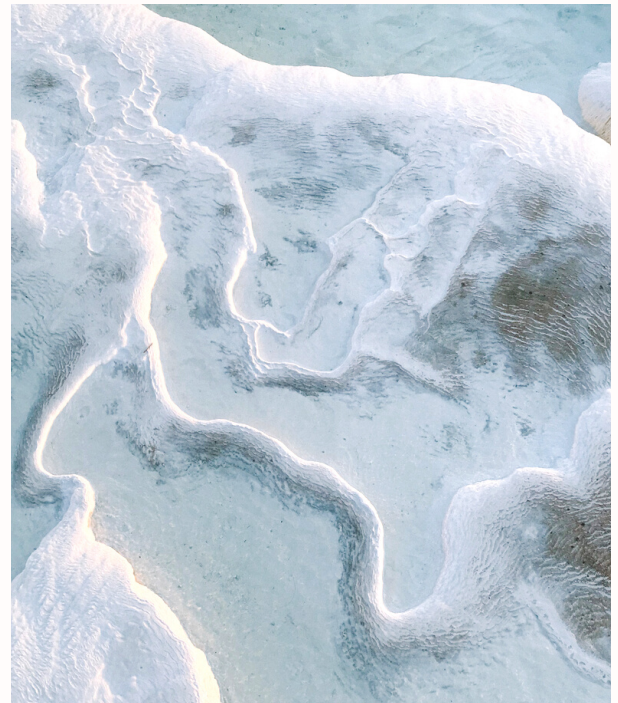


Revisiter les processus afin de les rendre plus efficaces pour gagner en productivité

Les résultats

Production des livrables clefs suivants :

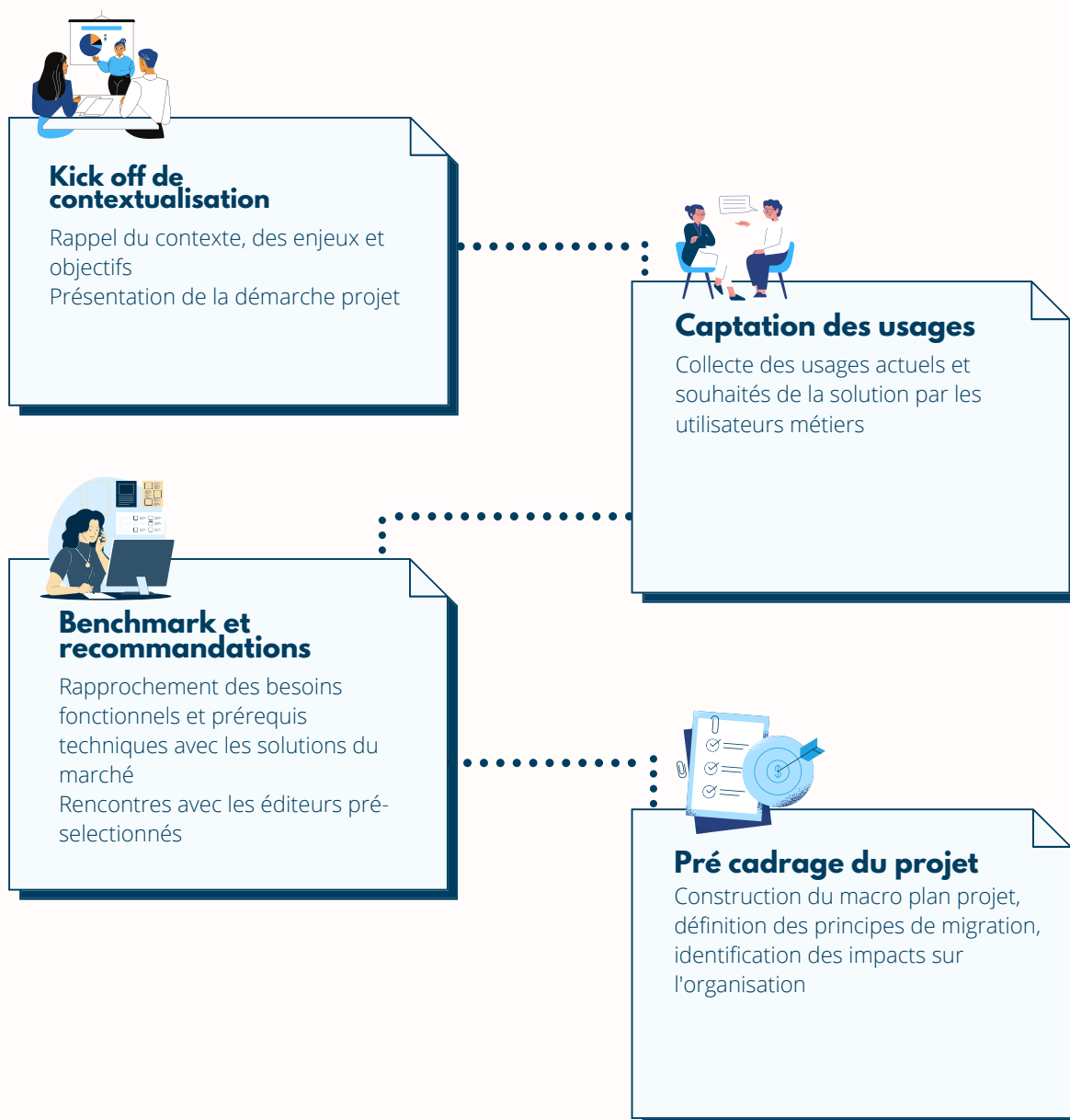
- Matrice des besoins et des irritants
- Synthèse des cas d'usages des différents métiers (équipes de gestion, service commercial, service logistique) et informatique (équipes IT, support métier)
- Benchmark des solutions du marché en adéquation avec les besoins et usages identifiés
- Grille d'aide au choix de la solution
- Recommandation de solution
- Macro-plan projet avec estimation du planning, des coûts, de la structure de l'équipe projet, des grands principes de migrations des documents, des risques initiaux, du dispositif de conduite du changement...



Clés de succès

- Une équipe pluridisciplinaire Magellan Consulting combinant expertise métier représentée par la Practice Assurance et expertise technique assurée par la Practice Infrastructure a permis de couvrir l'intégralité des besoins et contraintes de notre client.
- Lorsque c'était possible, l'utilisation des modèles de livrables de notre client pour restituer notre analyse, ce qui a facilité son appropriation et sa capacité à se projeter.
- La connaissance du marché des solutions de dématérialisation a permis de rapidement identifier les solutions pouvant correspondre aux attentes de notre client.

Notre démarche



Le choix d'une solution de dématérialisation

Contexte

Engagé dans un programme de transformation pour améliorer la qualité de sa gestion, notre client a souhaité faire évoluer ses outils et se moderniser. A la fois mutuelle et délégataire de gestion pour un assureur prévoyance, deux solutions de gestion électronique de documents (GED) pouvaient convenir. Nous avons été sollicité pour confronter les deux solutions suivantes :

- la solution GED de l'assureur
- l'évolution de leur outil interne existant pour y développer leur propre solution de dématérialisation

Livrables liés à la dématérialisation

- Expression des besoins métiers et SI
- Analyse des écarts fonctionnels
- Etude de faisabilité d'une solution développée en interne
- Benchmark et comparaison entre la solution développée en interne et la solution proposée par l'assureur
- Estimation des charges projet nécessaires, réalisation du capacitaire et du planning prévisionnel

Enjeux du projet

Automatiser l'identification des flux entrants

Faciliter le dispositif de traitement à distance

Créer des indicateurs de production et de pilotage

Permettre la recherche de documents clients par l'utilisation d'une base documentaire historisée et selon des critères de gestion spécifiques

Clés de succès

- Une compréhension irréprochable des besoins du client pour proposer la solution la plus adaptée à son environnement
- L'identification et la préparation si nécessaire de l'ensemble des prérequis
- Une vision claire et précise de la solution cible à court, moyen et long terme



Le choix d'une solution GED

De la gestion de documents papier à la mise en œuvre d'une nouvelle organisation digitalisée et sécurisée

Pour répondre aux enjeux stratégiques de l'entreprise, c'est le développement de leur propre solution de dématérialisation qui a été retenue. Dans la continuité de nos travaux, l'entreprise a également souhaité que nous les accompagnions dans le cadrage et la mise en œuvre de l'outil et tout au long du processus de digitalisation.

Pour couvrir l'ensemble du programme de transformation, nous sommes intervenus sur :

- l'optimisation et la simplification des processus de gestion
- l'automatisation d'un processus d'encaissement
- l'analyse et la définition d'une organisation cible scalable et adaptée ainsi que la réalisation du dossier CSE afférent
- l'élaboration d'un plan d'accompagnement pour la conduite du changement et d'un plan de communication
- la conceptualisation et la mise en œuvre d'indicateurs de pilotage
- l'amélioration et la fiabilisation des données de l'entreprise



Bénéfices



Accompagnement rapproché pour chaque chantier, vision transverse sur l'ensemble des projets



Mise en place d'une nouvelle organisation agile et orientée client, enrichissant l'expérience des collaborateurs



Amélioration de la productivité et de l'efficacité opérationnelle



Création d'un poste de planificateur



Modernisation des méthodes de travail



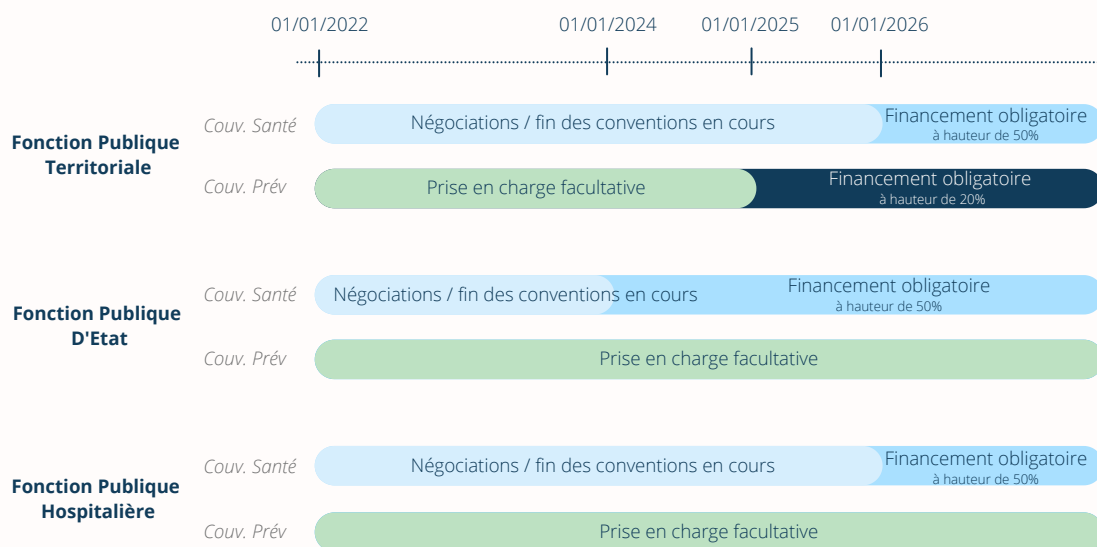
Gouvernance et fiabilisation des données

L'ACTU JURIDIQUE

Prévue dans la loi de transformation de la fonction publique du 6 août 2019, la réforme de la protection sociale complémentaire des fonctionnaires a été présentée et votée en Conseil des ministres le 17 février 2021. L'objectif de cette réforme est d'obliger les employeurs publics (Fonctions Publiques d'Etat, Territoriale et Hospitalière) à participer obligatoirement au financement d'une assurance santé complémentaire pour leurs agents (voire une assurance prévoyance pour la Fonction Publique Territoriale).

Fixée par ordonnance, il sera donc théoriquement possible à partir du 1er janvier 2022 pour les organismes publics d'assurer la mise en place et le financement obligatoire d'une couverture santé. Dans les faits afin de préserver les conventions déjà en cours les dispositions de l'ordonnance ne seront applicables qu'au terme de celles-ci et devront respecter le calendrier présenté ci-après.

Calendrier de la mise en application de la réforme



Si cette loi a été votée, l'année 2021 continuera d'être animée par le sujet de la protection sociale complémentaire des fonctions publiques avec le lancement des négociations entre employeurs publics et syndicats notamment sur les sujets suivants :

- Les garanties minimales à mettre en place
- Les modalités de mise en concurrence
- La prise en compte des retraités
- ...



LA REVUE DE PRESSE

01 Quoi de neuf chez les acteurs de l'assurance ?!

La Macif remporte l'exclusivité de négociation d'Aviva France pour 3,2 milliards d'euros

Après plus de six mois de négociation, la Macif s'impose contre Eurazeo, Generali, Allianz et Athora et réussi à s'emparer de la firme britannique Aviva implantée en France. [EN SAVOIR PLUS](#)

La French AssurTech innove et surpasse son simple rôle d'accélérateur

Initialement mis en place pour répondre aux nouveaux défis numériques dans l'assurance, la French AssurTech décide d'élargir son spectre d'intervention avec notamment un campus pour acculturer les collaborateurs des mutuelles et devient un dispositif complet d'innovation au service des mutuelles partenaires. [EN SAVOIR PLUS](#)

02 Le métier de l'assurance dans tous ses états

Rétrospective du Covid-19 dans le secteur de l'assurance

Mars 2020, la France se confine et de nombreuses entreprises subissent une baisse d'activité conséquente et involontaire. Les assureurs sont attendus au tournant pour soutenir les entreprises mais les pertes liées à une pandémie sont exclues pour la majorité des contrats. Un an après, le secteur fait toujours face à des critiques les accusant de ne pas en faire assez. [EN SAVOIR PLUS](#)

Covid-19 : AXA condamné à indemniser un restaurateur

A plusieurs reprises AXA a dû verser des indemnités aux restaurateurs. Les clauses concernant la non prise en charge des pertes d'exploitation liées à une pandémie ont été déclarées "ambiguës". [EN SAVOIR PLUS](#)

Le PER séduit plus d'un million d'épargnants

La Fédération Française d'assurance se félicite du succès du PER : lancé depuis 16 mois, les encours s'élèvent à 13 milliards d'euros pour 1 million d'épargnants. L'attrait des français pour ce nouveau dispositif d'épargne encourage. [EN SAVOIR PLUS](#)



Nous travaillons ou avons travaillé avec ces acteurs de l'assurance

Nos offres



TRANSFORMATION MÉTIER

Adapter la stratégie assurantielle pour anticiper les défis et enjeux de demain

- Nouveaux acteurs (insurtech)
- Disruption
- Nouveaux risques
- Stratégie RSE et ESG
- Nouveaux business models
- Partenariats



UX/CX

Remettre le client au centre de vos intérêts et créer l'expérience client

- Parcours clients
- Relation clients
- Omnicanalité
- Services clients / selfcare



DATA STRATEGY

Remettre la data au coeur du business model de l'assurance car elle l'a créée

- Gouvernance
- Data driven disruption
- Data management platform
- Security
- Data analysis



TRANSFORMATION DES ORGANISATIONS

Tirer profit des nouvelles technologies pour améliorer l'agilité des organisations

- Concentration du secteur
- Optimisation des processus
- Automatisation
- Transformation technologique
- Stratégie de plateformes



COMPLIANCE

Transformer la contrainte en opportunité

- Protection de la clientèle
- Réglementaire prudentiel (Solvabilité II, ICS)
- Réglementaire financier (IFRS, Lois de Finance)
- Cybersécurité
- Contrôle interne

Equipe de rédaction

Guillaume Beguet
Senior Manager

Bertrand Bickelmann
Manager

Amine Cheddadi
Consultant Senior

Cécile Flament
Principal

Camille Le Saux
Consultante en alternance

Nadia Maatar
Consultante Senior

Fabrice Smadja
Senior Manager

Hans Willert
Associé

