

## **Management des réseaux de prestataires : quelle convergence entre les métiers d'assurance d'assistance et de services à la personne ?**

-----  
**Conférence du 23 avril 2007**

A l'issue de la conférence du 16 mars 2006 sur le développement des services à la personne, intervenants et participants s'étaient accordés pour reconnaître que le succès serait rencontré si les clients étaient effectivement captés et les réseaux maîtrisés.

Avec le recul d'1 an de tests et de développement, un premier retour d'expérience est rendu possible.

La loi BORLOO de juillet 2005 pose en effet un tas de questions nouvelles quant à l'organisation des réseaux prestataires intervenant pour le compte des banquiers, assureurs, assistants et enseignes de services à la personne. Cas extrême : pour une même personne, un même événement (exemple : un accident), et pour le même prestataire à domicile, est-il envisageable de faire coexister trois processus différents ?

Cette nouvelle conférence HEC Assurance a réuni 4 experts représentatifs des principaux acteurs du marché :

Paul-Henri RASTOUL, Directeur technique sinistres corporels AXA France, a la responsabilité de l'ensemble des corporels, auto et non auto, RC et sinistres graves. Avocat de formation et spécialiste de fusions et acquisitions, il a été directeur technique RC et risques spéciaux pour la souscription

Christophe BOUTINEAU, Président de Filassistance Services (Groupe CNP) et Directeur général de Filassistance International, est en outre Secrétaire général de l'AFRATA (Association Française de Téléassistance) et Secrétaire Général Adjoint et Fondateur de l'AESP (Association des Enseignes Nationales de Services à la Personne). Médecin de formation, il a été cofondateur de TMS assistance et Directeur médical de GMF assistance

Olivier NEEL, Directeur de ViaVita, a créé la plateforme des services à la personne du Crédit Agricole au sein de Pacifica. ESSEC de formation, il a été Directeur des opérations France d'Europe Assistance et Directeur achats et prestations d'assistance France de Mondial Assistance.

Christelle ZANETTI, Directrice des services innovants DARVA, développe une plateforme d'échanges dans le secteur des services à la personne au sein de ce spécialiste des sinistres auto. RH et marketing-ventes de formation, elle a accompagné de grands groupes dans leur réflexion stratégique sur la mise en place d'offres de SAP et Directrice des Partenariats chez Maisoning.

Avec des origines et des parcours différents, ces professionnels partagent tous l'expérience d'une forte implication des réseaux prestataires dans la délivrance des services

Paul-Henri Rastoul, Directeur technique sinistres corporels AXA France, a présenté sa vision et l'expérience développée dans l'accompagnement des gros sinistres corporels qui se caractérisent par de gros montants, une grande détresse humaine et un long cycle de vie.

Le coût d'un sinistre pour une victime adolescente atteint très vite 4M€ qui doivent couvrir des prestations pour plusieurs décennies. Cette victime peut se retrouver dans une situation pécuniaire désastreuse si les montants sont mal évalués et/ou mal gérés.

Plutôt qu'un « simple » gros chèque, AXA a souhaité reconsidérer la relation avec la victime et la Société tout en renforçant la maîtrise de ses coûts.

L'objectif est de créer « un contexte amiable » pour développer un « projet de vie » dans 80% des sinistres les plus graves. Il est de 50% aujourd'hui. Cette évolution a été rendue possible pour 2 raisons principales :

- Les pouvoirs publics ont changé la donne,
- L'augmentation des coûts est très significative au cours de ces dernières années.

Les premiers tests se révèlent extrêmement positifs avec une très bonne acceptation de la part des magistrats.

Au-delà des tests dont on peut a priori garantir le succès, le déploiement va reposer sur la capacité du marché à développer, comme aux USA, des intervenants de taille industrielle pour offrir l'intermédiation indépendante et l'ensemble des prestations nécessaires tant en qualité qu'en qualité.

Christophe Boutineau, Président de Filassistance du Groupe CNP, affiche son ambition de raisonner prestation en nature comme dans l'assistance.

Ces services de perception et d'explication simples sont plébiscités par les assurés qui affichent un taux de satisfaction de plus de 90% !

Dans les services à la personne, la CNP est historiquement légitime au travers de ses anciens contrats dépendance et autres produits du même type. Ces contrats ont d'autant plus de succès qu'ils sont assortis de services.

Dans ce contexte, la plate-forme d'intermédiation a un rôle clé pour apporter une valeur ajoutée au Groupe et à ses clients. La réponse réside dans la capacité à orienter vers des prestataires de qualité et à développer une relation globale de confiance.

Dans le cas contraire, c'est l'image de l'assureur qui va en pâtir durablement. Pour cette raison, la plate-forme se place du côté de l'assuré pour respecter une relation d'indépendance vis-à-vis des prestataires.

Filassistance affiche un développement sur 5 à 10 ans en travaillant avec des prestataires qui seront capables de s'engager sur des normes et la valorisation de leurs métiers.

En ce sens, la création de la kyrielle d'enseignes qui a accompagné le plan Borloo devrait très vite aboutir à une forte concentration pour respecter des fondamentaux très industriels, en particulier au regard des coûts actuels et à venir.

Olivier NEEL, directeur de VIA VITA, a développé la plateforme des services à la personne pour le compte du Crédit Agricole et de LCL.

Via Vita se positionne comme un producteur de services qui propose un service clé en main via des abonnements selon des offres différenciées.

La plateforme met en place le contrat, paye les fournisseurs, délivre le certificat au client et gère l'insatisfaction.

Les premiers tests grandeur nature viennent d'être déployés sur les 2 réseaux et se révèlent très positifs. La phase pilote concerne plus de 10 départements et mobilise un millier de conseillers qui ont été formés.

Le réseau de prestataire combine l'ensemble des possibilités actuellement offertes public/privé et local/national. Ces prestataires doivent accepter les principes de fonctionnement de Via Vita et s'inscrire dans une démarche qualité.

L'expérience acquise amène 3 idées dans le management des réseaux de prestataires :

- Contrairement à l'assistance, l'activité est prévisible et modélisable. On n'est pas dans l'aléa et l'urgence. La prestation s'inscrit dans le temps, d'où une préoccupation beaucoup plus forte autour de la satisfaction client.
- Les enseignes seront d'autant plus légitimes qu'elles s'appuieront sur des structures ou des marques, totalement reconnues et animées au plan local. Ces structures peuvent être locales, ou issues d'organisations régionales ou nationales.
- Dans cette phase de lancement de l'activité, les prestataires de service sont recrutés et gérés sur un mode similaire à celui de l'assistance. Cette relation va évoluer pour mieux tenir compte des spécificités des services à la personne.

En ce sens, la capillarité des caisses régionales représente un atout. Elles ont d'ores et déjà été utilisées pour leur expérience du secteur et dans leur connaissance des prestataires locaux.

Christelle Zanetti, Directrice des services innovants DARVA, a rappelé le métier et la genèse de cet opérateur qui a la volonté d'étendre ses prestations au domaine des services à la personne.

Opérateur de flux, DARVA a été créé en 1988 à l'initiative des mutuelles niortaise pour offrir une prestation EDI afin de maîtriser les flux d'information liés aux sinistres auto. Le développement s'est fait dans 2 directions ; l'extension des utilisateurs et le développement dans l'IRD pour traiter les flux de réparations liés à l'habitat.

Fort de ce savoir faire, une étude d'opportunité a été réalisée pour conclure à l'intérêt de la création d'une plate-forme d'échange de données informatisées pour l'ensemble des partenaires. Les résultats attendus sont multiples :

- Simplification des relations entre les systèmes informatiques des enseignes et plateformes et ceux de leurs prestataires
- Suppression des ressaisies et des courriers grâce à la normalisation des messages qui permet le traitement automatique des données reçues
- Accélération du traitement des dossiers
- Surveillance et partage statistique au sein de la profession

In fine, tout comme dans l'IARD, l'offre DARVA réside dans l'industrialisation de la gestion des prestations pour réduire les coûts par des économies d'échelle tout en contribuant à la professionnalisation des prestataires et au renforcement de la satisfaction des clients.

En revanche aujourd'hui les volumes du marché sont encore très faibles et les coûts de transaction apparaissent élevés au regard d'une prestation à 20€ de l'heure.

Les volumes apparaissent être de quelques dizaines d'appels par jour, informations et demandes de services confondues, pour les plate-forme les plus importantes. Néanmoins le démarrage est une réalité et les prestataires se structurent. Les échanges ont clairement fait ressortir que l'avenir appartient toutefois à ceux qui sauront se montrer assez tenaces dans la durée.

Gilles Duthil (H 90) – Associé gérant Duthil Consulting  
Henri-Paul Missioux (E 92) – Directeur Opérations Celerant  
Membres de l'Institut SilverLife