



11.05.2017
COMMUNIQUE
DE PRESSE

Generali France co-crée avec ses agents généraux une plateforme de gestion de sinistres à Bezannes (51) : une première en France

L'objectif est de faire de cette plateforme un levier de performance en termes de qualité de service aux clients, avec 100.000 sinistres chaque année gérés par une centaine de salariés pour le compte de 350 agents généraux répartis sur tout le territoire national.

Contacts presse :

Generali France
Jean-Xavier Franco
jeanxavier.franco@generali.com
01.58.38.45.18 / 06.46.19.19.55
www.generali.com

Invest in Reims
Jean-Yves Heyer
jyheyer@investinreims.com
03 26 70 10 90
www.investinreims.com

Les agents généraux de Generali France réunis au sein du syndicat Triangl' associés avec leur compagnie à travers un GIE inaugurent aujourd'hui une plateforme de gestion de sinistres à Bezannes (51), près de Reims. Cette inauguration a lieu en présence de **Catherine Vautrin**, Députée-Présidente du Grand Reims, **Arnaud Robinet**, Député-Maire de Reims, **Jean-Pierre Belfie**, Maire de Bezannes, **Stéphane Dedeyan**, Directeur Général de Generali France et **Bernard Jeannot**, Président de Triangl'.

La création de cette plateforme va favoriser l'emploi dans la région, avec le recrutement de **15 collaborateurs au lancement**, l'objectif étant d'atteindre une **cinquantaine de salariés fin 2017** spécialisés dans la gestion des sinistres en automobile, dommages aux biens (multirisque habitation, commerces, immeubles) et responsabilité civile. 16.000 sinistres devraient y être gérés en première année, **l'objectif à 5 ans étant d'atteindre un flux de 100.000 sinistres gérés par an**. Pour ce volume, l'effectif devrait atteindre **une centaine de collaborateurs** exerçant dans le cadre de la Convention Collective du personnel des agences générales d'assurances.

Ce travail de co-construction agents / compagnie est une première en France dans le secteur de l'assurance.

La création de ce **GIE, exclusivement dédié aux agents généraux** et géré avec Generali France par **gouvernance paritaire**, répond à trois enjeux :

- La **qualité de service** : la plateforme a pour objectif d'offrir une expérience client différenciante et homogène, en assurant aux assurés et à leur agent de la visibilité à chaque étape de traitement du sinistre sur le stade où en est leur dossier;
- Le **développement des agences** : la délégation des sinistres à la plateforme va permettre aux agents de libérer du temps pour leur travail commercial de conquête de nouveaux clients et de fidélisation de leurs clients en portefeuille ;
- La **maîtrise technique** : au niveau de chaque agence, il est difficile d'acquérir et de maintenir une bonne maîtrise de la sinistralité compte tenu de la technicité de la gestion des sinistres. La plateforme va décharger les agents de cette complexité.

L'investissement représente 1,5 million d'euros pour Generali France. Il revêt un caractère stratégique pour faciliter le travail des agents généraux et



offrir aux clients une expérience plus simple, permettant plus de visibilité dans des moments-clés de leur relation avec leur assureur.

Pour développer la réactivité de traitement, les **horaires de la plateforme seront adaptés dès 2018 aux heures d'ouverture d'agence**, notamment le samedi matin.

Pour les agents, l'accès à la plateforme de gestion de sinistres est fondé prioritairement sur le volontariat : **au lancement, déjà 27 agences ont choisi de déléguer leurs sinistres. L'objectif fin 2017 est d'avoir emporté la préférence de 110 agents généraux, et à 5 ans de 350 d'entre eux, soit environ la moitié du réseau Generali.**

Outre l'allègement de tâches effectuées en agence, l'autre avantage opérationnel de cette plateforme est que les outils informatiques et de suivi des dossiers seront partagés entre Agents, GIE de gestion de sinistres et Generali France. Cela permettra une interaction complète entre les différents acteurs concourant au règlement des sinistres aux clients.

La région de Reims a été choisie entre plusieurs options d'implantation en régions pour créer cette plateforme. Différents critères ont guidé le choix de Generali et ses agents généraux permettant l'installation rapide, en seulement 6 mois :

- l'excellente accessibilité de la ville (par TGV, tram et autoroute, la distance assez faible de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle),
- la qualité de la relation avec les élus ,
- la mobilisation des acteurs locaux pour l'emploi dans la région et la conduite à bien du projet par l'agence Invest in Reims,
- la qualité de l'enseignement supérieur permettant de recruter des futurs collaborateurs qualifiés et motivés sur le bassin d'emploi .

Elle et ils ont dit :

Stéphane Dedeyan, Directeur Général de Generali France

« Nous sommes heureux de l'aboutissement de ce travail de co-construction avec les agents de Triangl' qui a duré près d'une année. Notre volonté est de ne pas délocaliser hors de France, ce qui est un gage de qualité de service pour nos clients et la marque de notre politique de responsabilité sociétale d'entreprise. Le GIE créé ici en Champagne va permettre de constituer un gisement d'emplois pour la région. Après l'ouverture de la plateforme de Montluçon début 2016, nous sommes fiers de favoriser une nouvelle fois la constitution d'équipes spécialisées en régions pour lancer de nouveaux services destinés à nos clients. Ce GIE ne portera pas atteinte aux emplois au sein de notre compagnie tant par l'effet naturel des départs en retraite que par notre politique favorisant la mobilité interne et la formation permanente ».

Bernard Jeannot, Président du syndicat Triangl'

« La création de cette plateforme a été réalisée grâce au travail réalisé avec la compagnie par une équipe dédiée d'agents de Triangl'. Je tiens à les remercier tous pour leur investissement personnel. Nous avons aussi bénéficié du soutien d'AGEA, Fédération nationale des syndicats d'agents généraux d'assurance. Je suis confiant dans la stabilité de ce nouveau modèle qui permettra à chaque agent général chef d'entreprise de choisir cette nouvelle orientation et ainsi mieux préparer son avenir. »



Frédéric Wgeux, responsable opérationnel de la plateforme de Bezannes :

« Mobiliser autour des enjeux clients est notre priorité quotidienne. Au-delà de la qualité de service, c'est l'esprit de service qu'il faut développer et entretenir afin que l'expérience vécue par les clients des agents Generali soit vraiment « différenciante ». Témoigner aux clients de l'écoute, de la disponibilité ; limiter les « irritants » en traitant rapidement les dossiers, voilà notre ambition pour les prochaines années ! »

Catherine Vautrin, Députée-Présidente du Grand Reims

« L'implantation de Generali dans le Grand Reims confirme notre savoir-faire dans le secteur de l'assurance et de l'implantation d'entreprises avec plus de 8 000 emplois accompagnés par notre agence Invest in Reims et son réseau d'experts ».

Jean-Pierre Belfie, Maire de Bezannes

« L'installation de Generali sur le parc TGV Reims Bezannes conforte notre attractivité en direction de groupes étrangers, après le japonais Yanmar ou les allemands Enercon et Leonidas et avant l'ouverture d'une école internationale ».

A propos de Generali France

Generali France est aujourd'hui l'un des principaux assureurs dans l'Hexagone. Le chiffre d'affaires de la compagnie, dont l'implantation en France remonte à 1832, atteint 11,0 milliards d'euros en 2016. Generali France s'appuie sur plus de 10 000 collaborateurs et agents généraux pour offrir des solutions d'assurances à 8,3 millions de clients, particuliers ou bénéficiaires de garanties dans le cadre de leur activité, ainsi que 800 000 entreprises et professionnels.

generalifrance.fr

A propos de Triangl'

Triangl' est le syndicat d'agents généraux de Generali France. Fondé en 1996, il réunit l'essentiel des 750 agents généraux de la compagnie, et défend leurs intérêts. Triangl' est affilié à l'Agéa, la fédération nationale des syndicats d'agents généraux d'assurance.

syndicat-triangl.fr

A propos d'Invest In Reims

L'agence Invest in Reims, financée par le Grand Reims et la CCI de la Marne, a pour mission de favoriser gracieusement l'implantation d'entreprises dans la 12ème ville de France, au sein d'un bassin d'1 million d'habitants à 30' de Roissy CDG et 40' de Paris. En 10 ans, Invest in Reims a accueilli et mobilisé 350 entreprises du CAC40, SBF120, startup et groupes étrangers, qui réalisent au global 1 000 milliards € de CA en cumulé et valident l'attractivité de la métropole.

investinreims.fr