



## DE LA DÉCLARATION D'INCIDENTS À LA GESTION DES SINISTRES

Enregistrer, analyser et construire un reporting pertinent à partir des données sinistres constitue pour toute entreprise le socle essentiel de la réflexion sur le coût total du risque.

Cette approche prend pleinement son sens dès lors que les entreprises ont la capacité d'intégrer dans leurs modèles l'ensemble des risques auxquels elles sont exposées : incidents ou sinistres sous franchise ou supérieurs à la franchise, sinistres de fréquence ou de gravité.

Le module sinistre de RiskConsole s'adapte à votre organisation et vous permet de capitaliser une large variété d'information liée à votre sinistralité en provenance de l'ensemble de vos entités afin d'en garder le contrôle.

En choisissant RiskConsole, outil complet et unique support depuis la déclaration des incidents jusqu'à la clôture du sinistre, vous vous appuyez sur un outil de gestion des risques sécurisé qui apporte une réelle valeur ajoutée.



Fonctionnalités principales	Des exemples concrets	Les atouts pour vous
Déclaration en ligne des incidents et des sinistres	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès à un écran de saisie simplifiée des incidents</li> <li>• Enregistrement des sinistres selon les lignes de garanties</li> <li>• Programmation coordonnée d'emails et d'alertes aux personnes concernées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centralisation de tous les incidents et sinistres</li> <li>• Remontée d'information instantanée</li> <li>• Diminution des délais d'intervention</li> </ul>
Classification, traitement et suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Classification uniformisée des incidents et sinistres par des listes de choix standardisées</li> <li>• Constitution d'un dossier sinistre en ligne complet (documents attachés, notes de gestion, tâches...)</li> <li>• Paramétrage de workflows et alertes</li> <li>• Partage d'information et échange en temps réel avec les différents acteurs (assurés, courtiers, assureurs, experts...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lecture simplifiée de la sinistralité et des liens de causalité</li> <li>• Optimisation du processus de gestion et du temps de travail</li> <li>• Réduction des coûts de gestion</li> </ul>
Traçabilité continue de l'information depuis l'incident jusqu'à son traitement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création de rapport de triangulation de sinistre</li> <li>• Identification des risques majeurs et secondaires</li> <li>• Enregistrement de toutes les modifications apportées aux incidents et sinistres (nom de l'utilisateur et date)</li> <li>• Constitution d'un historique de sinistralité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grande capacité de reporting</li> <li>• Implication et responsabilisation des utilisateurs</li> <li>• Aide à la décision</li> </ul>
Pilotage de plans d'actions préventifs et évaluation d'efficacité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse de tendances, de répartition des incidents et des sinistres</li> <li>• Simulations de franchises</li> <li>• Sensibilisation du personnel aux bonnes pratiques de sécurité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actions de prévention ciblées</li> <li>• Optimisation des programmes d'assurances</li> <li>• Évaluation pragmatique des mesures prises</li> </ul>

### L'objectif cible étant :

- identifier les véritables enjeux selon les natures des incidents et sinistres selon les lignes d'activités, les entités ou implantations éparses
- comprendre et mieux mesurer l'ampleur des incidents auxquels l'entreprise est exposée
- et réduire à court terme le coût total du risque

## Expérience client : le groupe de grande distribution belge Louis Delhaize

### Le groupe Louis Delhaize :

- société de grande distribution à prédominance alimentaire
- nombreuses enseignes réputées comme Cora, Profi, Match, Truffaut...
- basé historiquement en Belgique, développement rapide en France, au Luxembourg, en Angleterre, dans les Antilles, ainsi que la Hongrie et la Roumanie
- 843 points de vente réalisent un chiffre d'affaire de 11 milliards d'euro

### Louis Delhaize utilise RiskConsole pour :

- déclarer et enregistrer tout nouveau sinistre
- effectuer la gestion des sinistres
- consolider les données en provenance de différents courtiers
- éditer le reporting
- analyser les causes des sinistres et mettre en place des mesures de prévention plus ciblées

### Les atouts sont :

- une offre indépendante et sur mesure permettant de suivre les décisions du groupe
- une facilité d'appréhension et de mise en place en tant que solution internet
- un outil intuitif, adaptable et très complet
- la garantie d'une collecte fiable des données pour une bonne lecture de la situation

### Pour Louis Delhaize, la conclusion de cette expérience se caractérise par :

- une réduction conséquente des délais de traitement et d'obtention du reporting, du fait d'une source unique et structurée des informations
- une réduction des sinistres de type « chute et glissade » suite à leur mise en évidence et la mise en place de visites de prévention et sessions de formation des collaborateurs du groupe sur ce thème
- la fixation d'objectifs concrets et mesurables
- L'analyse des sinistres par site en tant qu'indicateur de performance
- Une progression dans l'analyse de la situation de l'auto-assurances, des niveaux de franchises, des actions préventives à prioriser et organiser
- Une évolution du rôle du Risk Manager, au départ plus centré sur la gestion des programmes d'assurance & réassurance évoluant vers la prévention des risques opérationnels

### Pour plus d'information

E-mail : [eSolutions@aon.fr](mailto:eSolutions@aon.fr)

Tél. : 01 58 75 68 90

[www.aon-esolutions.com](http://www.aon-esolutions.com)



“ Nous avons pu mener des actions correctives, améliorer la qualité d'information remontée aux assureurs, et donc mieux négocier les renouvellements. C'est très clair, dès cette année RiskConsole nous a permis d'économiser des primes ! ”

Norbert Dietkiewicz

**Aon Risk Solutions** | eSolutions

Aon France : siège social | 420 rue d'Estienne d'Orves | 92705 Colombes Cedex

t +33(0)1 58 75 75 75 | f +33(0)1 58 75 77 77 | w aon.fr

Société de courtage en assurances et réassurances immatriculée au Registre Unique des Intermédiaires d'Assurances sous le N° 07 001 560

SA au capital de 46 027 140 euros | 414 572 248 RCS Nanterre | N° de TVA intracommunautaire : FR 22 414 572 248

GARANTIE FINANCIÈRE ET ASSURANCE DE RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE CONFORMES AUX ARTICLES L512-7 ET L512-6 DU CODE DES ASSURANCES

**AON**