

DOSSIER DE PRESSE

L'Evènement Assurance Automobile de GT Motive

- **Résultats de l'étude satisfaction des assurées :**
27,8% des assurés sont susceptibles de changer d'assurance après la gestion d'un sinistre
- **Lancement de la plateforme de gestion de sinistre WorkCenter en France**
Une solution qui permet d'actionner plusieurs leviers durant le processus de gestion de sinistre pour améliorer le taux de fidélisation des assurés et répondre à la loi Hamon
- **Progression de GT Motive en Europe et Investissements**
Présence dans 19 pays contre 4 pays en 2012 et un investissement de 28 M€ en 5 ans
- **Progression de GT Motive en France**
Hausse de 25% du nombre d'estimations en 2014 sur tous les segments

Paris, le 11 juin 2015 – GT Motive, spécialiste des solutions de gestion de sinistres et d'outils de chiffrage destinés au secteur de l'automobile, organise aujourd'hui un évènement destiné aux acteurs de l'Assurance Automobile en France. L'évènement qui se déroule à l'Automobile Club de France réunit environ 50 représentants des plus grands groupes d'assurance en France.

GT Motive, une société de Mitchell International, leader de la gestion de sinistre aux Etats-Unis, expose à cette occasion son évolution sur le marché International et français, ses évolutions produits et présente les résultats de son étude satisfaction 2015 réalisée auprès des assurés en France et sa nouvelle plateforme de gestion de sinistres Mitchell WorkCenter™.

Les résultats de l'étude satisfaction 2015 des assurés

La loi Hamon adoptée par le parlement en février 2014 a fortement impacté les relations entre les assureurs et leurs clients.

Un des points majeurs de cette loi porte sur la résiliation à tout moment du client. Cette nouvelle donne risque d'accentuer la volatilité de l'assuré, d'où l'importance pour l'assureur d'optimiser ses processus de coût de traitement de ses actes de gestion.

DOSSIER DE PRESSE

D'autres points majeurs de cette loi sont la qualité de la relation client et l'obligation de l'assureur d'informer le client à toutes les étapes de la gestion du sinistre. Pour fidéliser davantage une clientèle volatile, les assureurs devront respecter ce devoir d'information et de conseil.

Cette nouvelle loi a occasionné de réels changements dans le marché français et chaque assureur doit faire face à de nouvelles opportunités et menaces en fonction de son positionnement. Il doit identifier les bons leviers de différenciation tant au niveau de son offre, de sa qualité de relation client et d'optimisation de ses coûts de gestion.

C'est dans ce contexte que GT Motive a souhaité réaliser une étude de satisfaction auprès de 7000 automobilistes français et fait partager les résultats sur les comportements et les attentes des assurés dans le traitement de son sinistre automobile. Cette étude peut apporter aux compagnies d'assurance des réponses quant aux leviers d'amélioration de la satisfaction des assurés dans les processus de gestion sinistres.

Riche d'enseignement, cette étude permet de cerner précisément le degré de satisfaction des clients, l'importance que l'assuré accorde aux différents aspects de la gestion du sinistre, l'efficacité de la compagnie d'assurance, les moyens utilisés par l'assuré tout au long du processus de gestion du sinistre et notamment la part qu'occupent les nouvelles technologies, le degré d'information de l'assuré sur l'état d'avancement du dossier et l'utilisation, la coordination et l'évaluation des différents intervenants durant le processus de gestion du sinistre.

Les résultats de l'étude en quelques chiffres

L'étude de satisfaction des assurés a été réalisée par le cabinet d'étude International Toluna, spécialiste des sondages en ligne, présent dans 46 pays. Toluna gère 20 millions d'entretiens par an.

L'étude de satisfaction des assurés commanditée par GT Motive a été réalisée en décembre 2014 auprès de 7002 personnes, dont 1105 ayant subi un sinistre (échantillon zone Nielsen représentatif de la population en possession du permis de conduire).

Les thématiques mesurées via cette étude :

- Degré de satisfaction générale et des différents aspects importants de l'assuré vis-à-vis de sa compagnie d'assurance
- Degré d'importance qu'accorde l'assuré aux différents aspects de la gestion d'un sinistre
- Efficacité de la compagnie d'assurance pour gérer le sinistre



DOSSIER DE PRESSE

- Les nouvelles technologies dans la déclaration du sinistre dans l'interaction durant le processus de gestion
- Utilisation, coordination et évaluation des différents intervenants durant la gestion du sinistre
- Information de l'état de la gestion durant tout le processus

Les résultats dans les grandes lignes (détails de l'étude jointe)

- Le résultat montre que 27,8% des personnes interrogées sont susceptibles de changer d'assurance (11,5% ont déjà changé ou vont changer et 16,3% ne se sont pas encore décidés mais hésitent).
70,9% des personnes ayant subi un sinistre déclarent rester fidèles à leur compagnie d'assurance.
- Les raisons de ce changement ou changement éventuel sont liées à la perception de l'assuré :
41,1 % évoque la raison de l'attention reçue de la part de la compagnie d'assurance et 42,5% jugent que le prix ne correspond pas au service offert.
- A la réponse sur la qualité avec laquelle la compagnie d'assurance, en général, a géré le sinistre, 11,2% évaluent de façon négative leur assureur et 15,5% le jugent acceptable, contre 36,9% qui évaluent la compagnie d'assurance très positivement et 36,5% positivement.
- 53,1% des assurés se sont vu proposés par leur assurance un réparateur agréé.
- 37,7% des automobilistes ont emmené leur véhicule au réparateur que l'assurance leur a conseillé contre 59% qui ont fait réparer leur véhicule par un réparateur de leur choix.
- 95,7% des personnes ont été prévenues par leur réparateur que le véhicule était prêt. Seulement 4,3% des personnes ont été prévenues par leur compagnie d'assurance.
- Dans l'attention que la compagnie d'assurance porte au problème de l'assuré, les points les plus mal notés sont l'information de la gestion du sinistre fournie par la compagnie d'assurance et le temps qu'a duré tout le processus. La transparence et la simplicité du processus de gestion du sinistre sont également des points à fort potentiel d'amélioration.
- 69% des personnes déclarent ne pas avoir été appelées par la compagnie d'assurance après la clôture du sinistre pour réaliser une évaluation sur la qualité du service.

DOSSIER DE PRESSE

Quelques conclusions

On constate une forte volatilité des clients (27,8% des personnes ayant subi un sinistre) accentuée par la loi Hamon qui facilite à l'assuré la résiliation de son assurance. Cette volatilité est majoritairement la conséquence d'une perception négative de l'assuré lors de la gestion du sinistre.

En résumé, plusieurs raisons de cette perception négative sont constatées :

- l'information de la gestion du sinistre fournie par la compagnie d'assurance
- le temps qu'a duré tout le processus
- la transparence du processus de gestion du sinistre
- la simplicité du processus de gestion du sinistre

Le fait que la grande majorité des assurés (69%) n'ait pas été contactée suite au sinistre dans le cadre d'une enquête de satisfaction ne permet pas à l'assuré de faire part à son assureur de son éventuel mécontentement.

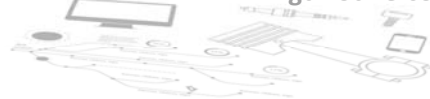
Les compagnies d'assurance souhaitent renforcer la fidélisation de leurs clients notamment face au coût élevé consacré à l'acquisition de nouveaux clients (environ 500 € par assuré avec le retour sur investissement après seulement 2 à 3 ans).

Lancement de la plateforme de gestion de sinistres Mitchell WorkCenter™ en France

Les résultats de l'étude de satisfaction des assurés permet, entre autres, de mettre en lumière les leviers à actionner pour améliorer la satisfaction du client, sa perception de la gestion du sinistre et donc sa fidélité auprès de sa compagnie d'assurance.

Grâce au partenariat avec Mitchell International, leader aux Etats Unis des solutions de gestion de sinistre, GT Motive est en mesure d'apporter des solutions aux compagnies d'assurance. La plateforme Mitchell WorkCenter, une plateforme web de gestion de sinistre entièrement modulable et adaptable, permet de mettre en place une gestion optimale du dossier sinistre afin de fidéliser le portefeuille clients assurés.

WorkCenter est un outil qui permet de faire collaborer les différents acteurs dans la gestion de sinistres - assureur, expert, réparateur et assuré - en s'appuyant sur de nouvelles technologies et des processus innovants dans le contrôle du coût technique et la satisfaction client. Grâce au cloud computing, WorkCenter permet de partager les informations en temps réel avec tous les intervenants de la chaîne. Les bénéfices pour la compagnie d'assurance sont notamment la



DOSSIER DE PRESSE

simplification des processus, la transparence à toutes les étapes de la gestion du sinistre, le traitement plus rapide du sinistre et la réduction du coût lié au traitement du sinistre. Des bénéfices immédiatement répercutés à l'assuré, au cœur de cette solution.

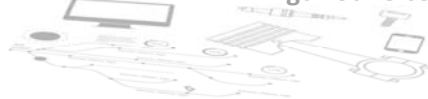
Mitchell WorkCenter™ intègre les spécificités du marché français

Depuis que le partenariat entre Mitchell International et GT Motive est en place, l'équipe de GT Motive France a rencontré toutes les compagnies d'assurance pour recenser les besoins du marché français. Les conclusions de cette consultation ont permis à GT Motive d'adapter la plateforme WorkCenter aux attentes et aux spécificités des marchés de l'assurance, en répondant notamment aux attentes de la loi Hamon. Dans ce cadre les assurances recherchent à tracer l'information afin de pouvoir communiquer à l'assuré les données sur l'état d'avancement du traitement du sinistre, à tout moment.

GT Motive a également intégré les spécificités marché avec la prise en compte de l'interface de sa plateforme Mitchell WorkCenter avec DARVA. Cet interfaçage, qui permet de pouvoir prendre en compte les échanges existants entre les assureurs, les experts et les réparateurs, sera finalisé en fin d'année 2015 ou en début 2016.

La plateforme WorkCenter est totalement flexible et adaptable aux différents flux des assureurs à la fois pour leur portefeuille assurés particuliers ou flottes. Elle s'intègre aux outils de gestion des compagnies d'assurances et bien évidemment, comme précisé précédemment, les données transmises par l'assureur via DARVA peuvent être récupérées dans WorkCenter.

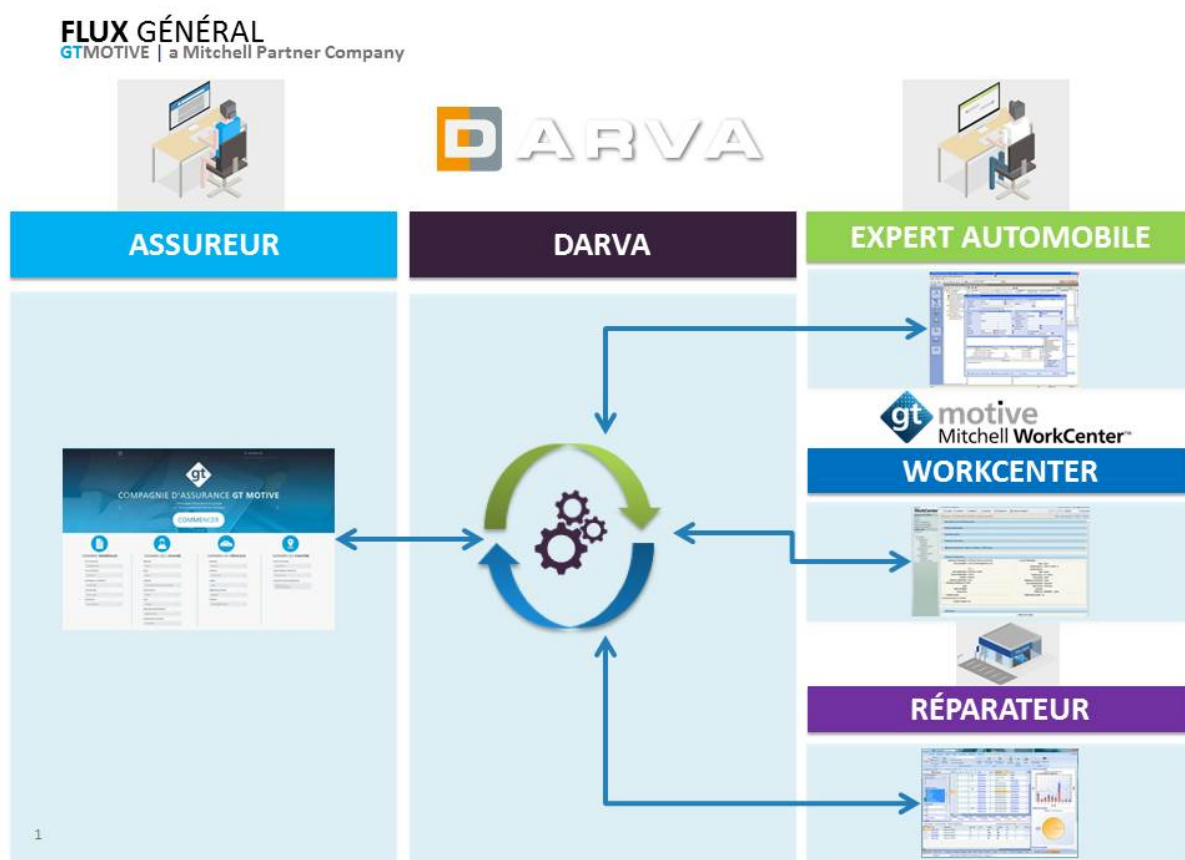
Le partenariat avec la société GUIDEWIRE assure aux compagnies d'assurance, via des solutions apportées par cette dernière et intégrées dans WorkCenter, la possibilité de mesurer et d'évaluer l'impact des leviers d'amélioration et de l'optimisation des processus.



DOSSIER DE PRESSE

Les leviers d'amélioration au travers la solution Mitchell WorkCenter™

Rappel du flux dans la chaîne du sinistre



Comme on peut constater sur ce schéma, l'optimisation de la gestion d'un sinistre peut intervenir à de multiples étapes au cours du processus de gestion : depuis l'appel entrant de l'assuré vers le gestionnaire sinistre, lors de la qualification du sinistre et l'affectation vers la meilleure ressource, au moment de l'orientation vers le réseau réparateur, et enfin lors du contrôle automatique suivant des règles métier avec la gestion de l'exception qui pourra être réalisée soit par l'expert de la compagnie ou son gestionnaire.

La capacité de WorkCenter consiste à placer l'assuré au cœur de la relation entre les différents intervenants lors du processus de gestion du sinistre.

Le moment de l'ouverture du dossier sinistre est un des moments les plus critiques dans la relation entre le client et l'assuré. La compagnie d'assurance doit prendre les bonnes décisions

DOSSIER DE PRESSE

à ce moment pour bien qualifier le sinistre et orienter le client vers la ressource la plus adéquate et répondant aux attentes de l'assuré.

Mitchell WorkCenter™ entre en jeu

En terminant l'ouverture de son dossier sinistre dans le système de gestion de la compagnie d'assurance, le gestionnaire du sinistre ouvre un dossier dans Workcenter, intégré à son système. Il y complète un formulaire de questions préalablement établies par sa compagnie. Cette fonction permet lors de l'appel entrant de l'assuré de qualifier le sinistre et de définir l'orientation du dossier. Pour cela une série de questions suivant les besoins ou les souhaits de la compagnie d'assurance est préconfigurée.

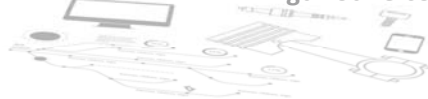
Le script d'entretien téléphonique est composé de questions qui sont pour chacune d'entre-elles valorisées en fonction de l'importance de l'information recueillie (ex : véhicule roulant, déclenchement airbag, etc...). A la fin de ce script il en ressort une note globale (scoring) qui va définir ensuite l'orientation du dossier (ex : missionnement de l'expert uniquement en cas de perte totale ou missionnement du réparateur et de l'expert si le véhicule est jugé réparable).

Intervient ensuite le réparateur. Via WorkCenter il reçoit la mission de la compagnie d'assurance et toute l'information du sinistre dans un environnement simple et intuitif par le module RepairCenter Connect Premium qui lui donne la possibilité de lancer le chiffrage directement depuis le module RepairCenter à GT Estimate, l'outil de chiffrage intégré à WorkCenter.

C'est au tour de l'expert d'intervenir dans le processus. Comme le réparateur a utilisé GT Estimate pour réaliser le devis et a intégré des photos du sinistre, l'expert peut, grâce au concept de chiffrage dans le cloud, accéder au même devis réalisé par le réparateur pour effectuer les modifications proposées. En outre l'expert dispose de toutes les informations du résultat des règles de gestion établies par la compagnie d'assurance et il peut prendre les décisions rapidement et de façon efficiente dans un environnement intégré.

Le réparateur informe la compagnie à toutes les étapes de la réparation. Quand le réparateur prévient, via WorkCenter, la compagnie d'assurance que le véhicule du client est prêt, un sms ou un mail est automatiquement adressé au client pour le prévenir.

Après l'intervention le client reçoit un appel téléphonique de satisfaction client.



DOSSIER DE PRESSE

Synthèse de bénéfices WorkCenter :

Module FNOL

- Possibilité de configurer des séries de questions adaptées à chaque besoin de façon simple et sans besoin de développements.
- Identifier des situations spécifiques en avance : Sinistre total, fraude, lésions.
- Augmentation de l'efficacité et baisse des coûts en orientant la réclamation vers la ressource adéquate.

Module Review and Compliance

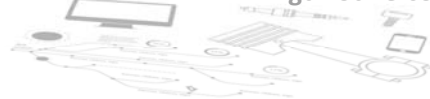
- Interface intuitive et simple pour le réparateur et complète pour l'expert validant le chiffrage.
- Intégration avec GT Estimate pour réaliser le chiffrage.
- Communication continue entre le réparateur et la compagnie d'assurance et information actualisée sur l'état de la réparation.
- Création et gestion de règles de gestion spécifiques pour chaque groupe et réseaux de réparateurs.
- Gestion de l'exception mettant en avant les règles non respectées par le réparateur.
- Collaboration avec le réparateur et l'expert sur le même outil via le cloud.
- Communication online pour résoudre de manière efficiente les problèmes durant la réparation.
- Réduction du temps de prise en charge du véhicule chez le réparateur.

Evolution de GT Motive à l'International

L'Alliance entre GT Motive et Mitchell International à la fin de l'année 2012 a permis au groupe de renforcer considérablement sa présence en Europe. Présent dans 4 pays européens en 2012, GT Motive est aujourd'hui implanté dans 19 pays, via des filiales, des partenariats et des clients utilisateurs qui déploient les solutions GT Motive dans leurs pays. Cette progression spectaculaire en termes d'implantation des solutions GT Motive a permis au groupe de réaliser des progressions de chiffres d'affaires à deux chiffres avec + 11,54% en 2014 (12,6 millions d'euros vs 11,1 M€ en 2013) avec une prévision de +20% de son CA en 2015 (15,1 millions d'euros). GT Motive réalise actuellement en Europe 5,1 millions d'estimations, 1,3 millions de consultations (VIN) et 280 000 autorisations de garanties pannes mécaniques.

Le nombre de salariés est passé de 229 en 2012 à 255 salariés en 2015.

Outre le développement des marchés, GT Motive poursuit son objectif de développer continuellement la qualité de sa base de données qui s'élève aujourd'hui à un taux de couverture de parc européen de 98%. Pour son développement, le groupe a programmé des



DOSSIER DE PRESSE

investissements en R&D de 28 millions d'euros en 5 ans entre 2013 et 2018. Cette année les investissements s'élèvent à 7,9 millions d'euros. Une partie de cet investissement permet de transformer l'entreprise au niveau technologique et d'apporter un large éventail de services à plus de 32 compagnies d'assurance, à 47 loueurs et gestionnaires de flottes, 11 500 ateliers de réparation, 4 300 experts ce qui, sur le plan européen représente plus de 26 000 utilisateurs professionnels.

Cette mutation technologique se base sur l'infrastructure de son Centre de Données situé à Amsterdam (Pays-Bas), qui est utilisé par les principales entités financières d'Europe. A travers le cloud computing, ce centre intègre la nouvelle famille de solutions comme GT Motive Estimate et GT Motive Mitchell Workcenter. Le cloud computing est une plateforme innovante de communication et de travail collaboratif qui révolutionne la gestion de sinistres automobiles en ciblant l'amélioration du coût moyen des interventions et la satisfaction du client.

Afin de maximiser la valeur pour le client et d'améliorer continuellement l'expérience client, GT Motive investit également dans l'optimisation des process, dans l'amélioration du retour sur investissement et la réduction des délais de la gestion de sinistres.

Evolution de GT Motive en France

GT Motive fournit ses solutions de chiffrage et de gestion de sinistres à près de 1000 clients en France et notamment à des compagnies d'assurance, des experts automobile, des loueurs et gestionnaires de flottes ainsi qu'à des distributeurs indépendants, des réparateurs et des carrossiers.

En France GT Motive a enregistré une hausse du nombre d'estimations de +25% en 2014 sur tous les segments (assurances, experts, loueurs et gestionnaires de flottes, distributeurs, réparateurs et carrossiers).

La base de données des outils de GT Motive a encore progressé pour une couverture du parc français de 97% et l'outil de chiffrage GT Estimate intègre depuis 2014 la fonctionnalité de recherche par VIN.

Les nouveautés 2015

GT Motive est en train d'intégrer dans sa base de chiffrage une base de pièces Aftermarket et une base de pièces de réemploi. Ces données seront totalement intégrées d'ici la fin de l'année 2015. L'objectif que poursuit GT Motive avec cette extension est de mettre à la disposition des clients une alternative aux pièces constructeurs.

DOSSIER DE PRESSE

À propos de GT Motive, a Mitchell Partner Company

GT Motive, a Mitchell Partner Company, est une entreprise européenne dédiée à la mise en place de solutions de gestion des sinistres, de la maintenance et des pannes pour le secteur automobile. Ses solutions fournissent la technologie nécessaire pour obtenir les meilleurs résultats et permettre un retour à la normale après un accident ou une panne automobile.

Les solutions de GT Motive permettent de moduler et de configurer les processus de gestion de manière précise et innovante, en les adaptant aux besoins spécifiques de chacun de ses clients.

GT Motive, qui bénéficie d'une expérience de plus de 42 ans, est une entreprise capable de simplifier et d'améliorer les échanges d'information grâce à l'utilisation de plateformes de collaboration dans le cloud, qui relient tous les intervenants du processus, en assurant efficacité, qualité et économie.

L'entreprise est issue d'une alliance stratégique entre la société européenne GT Motive et la société américaine Mitchell International, leader du marché nord-américain. La nouvelle organisation résultante de cette alliance a pour objectif de révolutionner le marché européen, car elle va disposer de plateformes de communication et de systèmes de gestion de sinistres déjà testés aux EUA et absolument innovateurs en Europe.

Les solutions et les services de GT Motive sont présents chez plus de 11 500 réparateurs et carrossiers, 4 300 experts, 32 compagnies d'assurance, 47 sociétés de leasing et gestionnaires de flottes, chez des fournisseurs du marché secondaire et sont utilisées par 26 000 utilisateurs professionnels. GT Motive emploie 255 personnes et a réalisé un chiffre d'affaires de 12,6 millions d'euros en 2014. La société est actuellement présente en Espagne (siège), et via des filiales au Portugal, en France et au Royaume-Unis et en Allemagne et opère dans 19 pays en Europe via des filiales, partenaires et clients utilisateurs.

A propos de GT Motive France

GT Motive France, créée en 2007, est une filiale de GT Motive et emploie à ce jour 20 personnes. Dirigée par Caroline Brun, Directeur Activité France, GT Motive France est présente sur trois principaux secteurs : l'assurance, la location longue durée et la réparation/carrosserie. GT Motive est aujourd'hui le leader sur le marché de la LLD à travers ses solutions de chiffrage et ses bases de données qui couvrent 97% du parc roulant français.

