

Le marché de l'expertise face au développement du digital

600 collaborateurs, 250 experts terrains dont plus de 30% sont certifiés et agréés (généralistes et spécialistes), 76 implantations en France métropolitaine et Outre-mer ; 160 000 missions reçues chaque année, dont 45 000 sont traitées à distance. L'objectif défini par Philippe Mahé, Président d'Union d'Experts : être une référence forte de l'expertise d'assurances, grâce à un savoir-faire technique reconnu, à la création d'offres innovantes et à un recours systématique aux technologies et aux outils de communication contemporains.

Bio-express

Philippe Mahé

- **1965** : Naissance à Guingamp
- **1988** : Rejoint Groupama BRETAGNE en qualité de Préventeur et d'auditeur de risques
- **1998** : Devient Inspecteur Sinistres Matériels et Corporels chez GROUPAMA LOIRE BRETAGNE
- **2004** : Rachète avec Pierre Emmanuel Villa, son associé, les cabinets EUREA BRETAGNE pour fonder le Cabinet MAHE VILLA
- **2009 à 2012** : Le cabinet MAHE VILLA rejoint le Groupe Union d'Experts et s'étend sur l'ensemble des régions Bretagne et Normandie
- **2016** : Il est élu Président du Groupe Union d'Experts



Union d'Experts est l'un des sept acteurs majeurs du marché de l'expertise d'assurance en France. Depuis sa création en 1998, Union d'Experts a su s'inscrire comme un spécialiste de l'expertise, de la prévention des risques et de la gestion de sinistres. Union d'Experts a fait le choix d'un modèle économique spécifique, en privilégiant une dynamique d'entrepreneurs et d'acteurs locaux animés par une volonté d'intégration nationale. L'attractivité de ce modèle économique et juridique est confirmée par les sollicitations de cabinets indépendants et d'experts reconnus, pour lesquels le réseau Union d'Experts révèle un modèle d'avenir dans ce métier, à la fois technique et de service. Soucieux de pérenniser le positionnement d'Union d'Experts, Philippe Mahé a lancé, début 2016, un ambitieux projet d'entreprise étalé sur 5 ans, axé autour de 4 grandes thématiques : le renforcement des compétences techniques à travers la création de 6 branches de spécialités (Agricole - Matériel et Risques Techniques - Finance et Perte d'Exploitation - Sécheresse et Géotechnique - Protection juridique - Vol, Évaluation Immobilière Fine Art), la qualité de la relation clients (Pilote clients - suivi des indicateurs - best practices), la création d'offres dédiées aux entreprises (prévention et cartographie des risques), et enfin l'innovation et la digitalisation, chantiers incontournables pour atteindre le niveau de performance attendu par l'ensemble des clients assureurs ou assurés.

La place de la digitalisation dans le développement de ce métier

Le secteur sinistre demeure un centre de coûts important pour les assureurs. Pour les groupes d'expertise, l'innovation et la digitalisation peuvent être une solution afin de proposer des offres de services plus adaptées, tout en permettant l'accélération des délais de traitement des dossiers sur le marché des sinistres « fréquences » ; et

Chiffres clés

- **580** collaborateurs techniques et administratifs
- **250** Experts terrains, toutes compétences
- **Dont 70** Experts certifiés (généralistes et spécialiste) et agréés
- **76** bureaux en France Métropolitaine et Outre-mer
- **30** cabinets associés mono ou multi-sites, détenant 100% du Capital d'Union d'Experts
- **1** plateau d'Expertise à distance performants réunissant 40 opérateurs
- **2** filières d'Accompagnement à la Relation Client : UDEX SERVICES et UDEX MANAGEMENT
- **2** filiales d'activité Hors Expertises dédiées à la Formation et aux marchés Immobiliers

une information en temps réel pour l'assuré (Self care assuré). Ces outils d'expertise nomades interactifs et connectés s'adressent aux sinistres de masse et de fréquence, traités à distance et en Visio Expertise (application métier). Ces évolutions technologiques sont une aide précieuse et un appui au quotidien, mais en aucun cas un outil de substitution, l'Expert doit conserver sa mission première « d'homme de terrain et de proximité ». Suite à un sinistre, l'Expert (à distance ou présent sur le site) sera toujours sollicité pour des conseils techniques ou des informations sur les risques potentiels, quelle que soit la qualité de l'assuré, particulier ou entreprise.

Le développement durable du métier d'expert

La mise en œuvre du plan élaboré en 2016 par Philippe Mahé a conduit Union d'Experts à faire évoluer son identité visuelle et sa signature en affirmant plus directement l'étendue de son positionnement métier : « Une approche globale des Risques, de la Prévention au Règlement ». Cette nouvelle signature, déclinée depuis le 1er janvier 2019 et présentée officiellement lors des rencontres du Risk Management à Deauville en février dernier, (AMRAE), s'accompagne par le lancement de nouvelles offres, hyper spécialisées (Agricole - Matériel et Risques Techniques - Finance et Perte d'Exploitation - Sécheresse et Géotechnique -

Protection juridique-Vol, Evaluation Mobilière Fine Art). Acteur de spécialités, Union d'Experts dispose d'une Offre Entreprise Globale éprouvée par les assureurs et les courtiers du marché. L'organisation technique spécifique mise en place sur ce segment de marché permet une gestion en mode projet d'offres sur mesure pour les entreprises, pilotée par un Référent Technique National en fonction de la branche de spécialités.

Union d'Experts mise sur le conseil et la prévention des risques pour se développer en toute légitimité. Cette extension de mission modifie les contacts et les échanges avec les assurés et place l'expert en partenaire à part entière et en véritable tiers de confiance pour les assurés et les assureurs. Nous pouvons avancer que l'expert se place désormais en premier préventeur et se trouve donc en mesure de construire une cartographie des risques et de détecter l'éventualité d'un sinistre à venir. Cette activité demande un important travail d'accompagnement et de multiples compétences techniques. L'expert accompagne les assurés et, parallèlement, guide les assureurs dans l'enrichissement de leurs bases de données et dans l'adéquation des garanties proposées et des risques existants. Par l'intermédiaire et le suivi de l'expert, l'assureur adapte et personnalise ses contrats. Les assureurs suivent ces nouvelles approches et évaluent leur valeur ajoutée au travers d'enquêtes de satisfaction. Cette nouvelle facette de la mission de l'expert est vécue comme un retour sur investissement pour ces professionnels de l'expertise. Union d'Experts poursuit son projet avec ambition en combinant évolutions technologiques et innovation métier. ▀

