

Gestion des réclamations

Rémi Moreau

Volume 68, Number 3, 2000

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1105333ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1105333ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (print)

2817-3465 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this review

Moreau, R. (2000). Review of [Gestion des réclamations]. *Assurances*, 68(3), 429–433. <https://doi.org/10.7202/1105333ar>

COMPTE-RENDU

par Rémi Moreau

Gestion des réclamations

La conférence thématique *Gestion des réclamations*, organisée par l'Institut international de recherche les 22, 23 et 24 août 2000, avait pour but de sensibiliser les participants sur le traitement efficient, le suivi et le contrôle des réclamations et de partager leurs expériences dans ce domaine avec des spécialistes oeuvrant au sein de grandes entreprises québécoises, tels Bombardier, le Groupe Vidéotron Ltée, Hydro-Québec, Provigo Maxi Loblaws, ou d'entreprises spécialisées, tels le Bureau d'expertise des assureurs et certaines firmes d'experts en sinistres.

Cette conférence s'adressait principalement aux entreprises ayant à gérer des demandes d'indemnisation venant de leurs clients ou de tiers. Le nombre de réclamations annuelles que ces grandes entreprises doivent gérer doit faire partie d'une réflexion stratégique articulée par les responsables des assurances ou les gestionnaires de risques, en vue de contrôler les coûts qui y sont reliés. D'après les données de Statistique Canada, les réclamations d'assurance (dommages et personnes) ont doublé depuis 15 ans et les entreprises ont nécessairement subi le contrecoup de cette augmentation.

La conférence a débuté par un atelier pratique (préconférence), le 22 août, animé par M. Marc Nadeau (Bureau d'Expertises des Assureurs Ltée). Il avait pour thème *Découvrez comment l'autoroute de l'information et autres technologies peuvent changer votre gestion des réclamations*. La gestion des réclamations nécessite de plus en plus d'être traitée de façon rapide et efficiente. Parmi les choix stratégiques discutés autour de cette question, l'animateur tenta de faire ressortir les impacts qu'Internet peut avoir sur la gestion des réclamations, d'identifier les logiciels les plus performants sur le marché, de montrer comment maximiser l'information enregistrée sur une base de données, d'apprendre comment les technologies de l'information peuvent aider les

responsables dans la gestion budgétaire des assurances et comment étendre ces nouveaux procédés technologiques aux pratiques courantes et, enfin, de discuter de la réduction des coûts d'opération liés aux nouvelles technologies.

La conférence principale, qui s'est tenue le 23 août sous la présidence d'honneur de Madame Pascale Samson, présidente de l'AGRAQ (Association des gestionnaires de risques du Québec) et chef de service, gestion des risques et assurances, au sein de la firme Bombardier, a réuni six conférenciers autour des thèmes suivants, dont voici un bref survol schématique :

Jean-François Crête
conseiller réclamations
Hydro-Québec

Élaborer et évaluer une politique

Quels sont les éléments dont il faut prendre en compte dans l'établissement des politiques organisationnelles permettant de réduire les réclamations des clients, comment faire ressortir la culture organisationnelle de l'entreprise liée au processus de traitement des réclamations et comment évaluer une politique de réclamation en fonction des besoins propres de l'entreprise

Martin Blanchet
Analyste financier
Dutailier international

Gestion efficace des réclamations

Quels sont les éléments clés à analyser pour effectuer une gestion efficace des réclamations, comment uniformiser le processus de traitement des réclamations en vue d'en réduire les coûts et la durée et quelles sont les méthodes de gestion des réclamations les plus performantes afin de faire des choix stratégiques

Francine Chabot
Vice-présidente – services d'indemnisation
Meloche Monnex

Règlement efficace des réclamations

Quelles sont les meilleures façons de régler afin de préserver la clientèle et la réputation de l'entreprise, quelles sont les meilleures formes d'ententes d'indemnisation afin de régler directement à l'interne, comment accueillir les réclamations et y donner suite tout en fidélisant les clients et quels sont les facteurs qui déterminent la validité et la pertinence d'un refus ou d'une acceptation d'une réclamation

Robert Tremblay
Directeur, affaires publiques
Conseil d'assurance du Canada
et directeur administratif de la Coalition
canadienne contre la fraude en assurance

Réclamations frauduleuses ou exagérées

Comment détecter rapidement et efficacement les réclamations frauduleuses ou exagérées, comment sensibiliser la clientèle aux réclamations frauduleuses afin d'en réduire les coûts, comment négocier avec les clients ce type de réclamations, comment les diminuer, comment prévenir les poursuites légales suite à une indemnisation

Michel Turcotte
Gestionnaire de risques
Le Groupe Vidéotron Ltée

Programme de prévention

Quelles sont les étapes à suivre afin d'arriver à des procédures qui feront diminuer le nombre des réclamations : par la construction de bases de données efficaces afin de prévenir les réclamations identiques ou répétitives, par des politiques de prévention bénéfiques à long terme pour l'entreprise, par l'implantation efficace d'un programme de prévention des accidents et par l'évaluation à moyen et à long termes des bénéfiques qui en découlent

Bernard Caron
Cunningham Lindsey Canada Ltée

Répondre aux clients

Comment traiter de façon constructive les demandes des clients afin d'améliorer le rendement du service à la clientèle : réponses aux clients, réclamations difficiles, discernement des motifs des réclamations, communication des politiques

La conférence s'est poursuivie le 24 août, sous la présidence d'honneur de Madame Samson, permettant le développement de deux autres thèmes :

– La gestion externe des réclamations par un expert en sinistres, animée par M. Luc Laguë, président de Laguë, Ravenelle et associés Inc. : quels sont les éléments à analyser avant de recourir à une firme d'experts, comment évaluer le coût réel d'une firme externe, comment faire un suivi rigoureux avec les experts externes et comment leur transmettre la philosophie d'indemnisation de l'entreprise.

– L'importance des banques de données. Dans un premier temps, l'exposé de Madame Diane Wolfson (Consultation DFBW Inc.) porta sur les choix stratégiques et le développement des outils de gestion afin d'optimiser le processus de gestion des risques, incluant la gestion des réclamations. Dans un second temps, M. Martin Cauchon, actuaire, Marsh Canada, discuta des rôles des banques de données, des champs d'information à enregistrer, du cumul de l'information statistique et des différentes analyses et outils de prise de décision.

La conférence s'est terminée par un second atelier pratique (postconférence) sur le thème de la centralisation, animé par Madame Guylaine Dupuis, gestionnaire des réclamations, Belron Canada : comment intégrer toutes les ressources de l'entreprise dans le domaine de la gestion des réclamations en une seule unité afin de maximiser le service à la clientèle. Les avantages et les inconvénients de la centralisation furent discutés sous l'angle de la satisfaction des clients et des fournisseurs de l'entreprise, mais aussi sous l'angle de sa convenance à l'entreprise.

Lorsqu'il fut demandé à des professionnels de la question, lors de l'élaboration de la conférence, quels étaient les principaux défis de la gestion des réclamations, deux réponses furent données : la

gestion des réclamations est une fonction de service à la clientèle et pour eux cet aspect était très important pour les entreprises ; ensuite, les réclamations coûtent cher et les gestionnaires souhaitent en avoir le moins possible et les traiter de manière efficace et à moindre coût. Nous pensons que la bonne tenue de ce colloque aura permis de répondre de façon satisfaisante aux attentes exprimées.