



Choix de l'assisteur, gestion des sinistres non assurés, adaptabilité : **comment Verspieren accompagne Novartis ?**

Cas client - NOVARTIS



2024

Flotte automobile

PRÉSENTATION DU CLIENT

Novartis réinvente la médecine pour améliorer et prolonger la vie des gens. En tant que leader mondial des médicaments, ils utilisent des technologies scientifiques et numériques innovantes pour créer des traitements transformateurs dans les domaines où les besoins médicaux sont importants.

La politique assurance est définie par le Groupe Novartis situé à Bâle en Suisse. Elle est basée sur l'analyse et la gestion du risque. En France, Novartis dispose d'un parc automobile composé d'environ 1000 véhicules. En conformité avec la gestion du risque voulue par le Group, Novartis France inclut dans son contrat Flotte Auto une forte capacité d'auto-assurance en instaurant une franchise en dommage de près de 40 000 euros.

L'enjeu pour Novartis est donc de trouver un gestionnaire capable d'administrer les sinistres non couverts par leur contrat d'assurance ou ceux tombant sous le seuil de la franchise et de fournir des services de qualité premium.

Face à un client exigeant un service de qualité premium, le défi pour Verspieren résidait dans l'identification d'un acteur clé dans le domaine de l'assistance apte à répondre à ces besoins spécifiques.

Secteur
**Laboratoire
pharmaceutique**

50,5 milliards
de CA en 2022

3 000
employés

1 000
véhicules en France

« Nous avons fourni à Novartis un accompagnement sur mesure et une qualité de service premium. Que ce soit pour le choix de leur assistant ou communiquer avec le fleeter, notre approche nous a permis de nous adapter aux demandes de Novartis, tout en garantissant une gestion efficace et personnalisée des sinistres de leur flotte automobile. »

Nathalie Wiebelskircher,
chargée d'études et de clientèle chez Verspieren



« *La seule et unique priorité pour Novartis, c'est de faciliter la vie de nos collaborateurs. Face à cet état de fait, **les équipes de Verspieren sont toujours dans l'anticipation de nos besoins.** Nous avons l'impression qu'ils travaillent uniquement sur le dossier Novartis, **comme si nous étions leur unique client !** »*



Agnès Adnot,

responsable Assurances chez Novartis

VERSPIEREN

en actions

Création de fiches personnalisées pour l'assisteuse afin de personnaliser les réponses apportées à Novartis

Création d'une ligne téléphonique dédiée pour assister efficacement les collaborateurs de Novartis en cas de sinistres

Diffusion d'informations sur la prévention routière aux collaborateurs de Novartis

OBJECTIF 1 : TROUVER LE MEILLEUR ASSISTEUR POUR NOVARTIS ET PERSONNALISER LEUR RELATION

Novartis recherchait un assistant qui non seulement répondrait à ses exigences élevées en matière de couverture d'assurance, mais qui offrirait également une qualité de service exceptionnelle. Verspieren a mobilisé toutes ses compétences pour trouver le meilleur assistant possible.

LES ATTENTES D'AGNÈS ADNOT,
responsable Assurances
chez Novartis

« Notre philosophie de placement des risques chez Novartis, c'est avant tout de travailler avec des assureurs et des partenaires de confiance dans la durée. La seule et unique priorité pour Novartis, c'est de faciliter la vie de nos collaborateurs : qu'ils n'aient qu'un seul numéro à contacter en cas de problème, qu'ils n'aient pas à chercher dans leurs papiers... que ce soit simple pour eux.

De ce fait, l'enjeu de l'accompagnement de Verspieren se situait, dans un premier temps, dans le choix de l'assistant qui pourrait répondre précisément à nos demandes. Notre collaboration a donc débuté avec une analyse méticuleuse du marché pour identifier le meilleur prestataire pour nous. Verspieren a ensuite mis tout en œuvre pour que notre relation avec l'assistant soit la plus personnalisée possible et adaptée à 100% à nos demandes. »



OBJECTIF 2 : GÉRER LES SINISTRES NON ASSURÉS ET CONSEILLER LA POLITIQUE D'AUTO-ASSURANCE

Dans la logique de faciliter la vie de leurs collaborateurs, Novartis souhaitait une gestion efficace des sinistres non assurés résultant d'une stratégie d'auto-assurance pour leur flotte automobile. Cette approche nécessitait une gestion précise et rigoureuse des sinistres, ainsi qu'une anticipation des éventuelles dépenses. Novartis cherchait donc un partenaire capable de les accompagner dans cette démarche complexe et de gérer avec efficacité et transparence les sinistres relevant de l'auto-assurance.

LES ATTENTES D'AGNÈS ADNOT, responsable Assurances chez Novartis

« Notre politique d'assurance, comme souvent dans les grands groupes, est définie au niveau du siège. Par conséquent, le choix de l'auto-assurance répond à une logique d'équilibre entre les contrats d'assurance obligatoires et le financement de nos propres risques.

La politique de gestion au premier euro mise en place avec Verspieren découle de cette logique. Concrètement, cela signifie : pas d'avance de frais pour le collaborateur et une gestion intégrale par les équipes de Verspieren au moindre sinistre. Nous avons mis en place un fonds de roulement pour que Verspieren puisse gérer l'ensemble de nos sinistres autoassurés (ce qui représente près de 420 dossiers à l'année pour près d'un million d'euros). Grâce à l'extranet, nous avons accès en temps réel aux informations relatives aux sinistres, ce qui renforce la transparence et l'efficacité de notre gestion. De plus, Verspieren nous a fourni des mises à jour trimestrielles et des rapports détaillés, offrant une analyse approfondie des tendances. »

VERSPIEREN en actions

Avancer les frais au premier euro des collaborateurs en cas de sinistres

Fournir à Novartis des rapports réguliers et détaillés sur l'état des sinistres et les tendances

Conseiller Novartis dans leur démarche d'auto-assurance

VERSPIEREN

en actions

Réalisation d'états de parc automobile réguliers pour vérifier les informations du gestionnaire

Remontée systématique des problématiques de gestion

Amélioration continue des processus entre Novartis et le gestionnaire

OBJECTIF 3: S'ADAPTER AU CHOIX DU PRESTATAIRE CHOISI PAR NOVARTIS ET ÊTRE UN PARTENAIRE DE CONFIANCE

Dans les grands groupes comme Novartis, il est fréquent que les opérateurs de gestion de la flotte (fleeter) soient choisis au niveau du siège. En l'occurrence, le choix de Novartis se porte sur des opérateurs pouvant intervenir dans différents pays européens. Les équipes Verspieren ont su s'adapter, avec une grande flexibilité et une coordination efficace, aux changements de fleeter intervenus depuis le début de la collaboration avec Novartis. Cette agilité a, à chaque fois, permis d'assurer une gestion fluide avec le moins d'impacts possible pour les collaborateurs Novartis.

LES ATTENTES D'AGNÈS ADNOT,
responsable Assurances chez Novartis

« Chez Novartis, le gestionnaire de flotte est choisi pour toutes les entités européennes et il s'impose à nos prestataires français. J'apprécie de travailler avec Verspieren car les équipes se plient en 4 pour faire en sorte qu'à chaque fois tout se passe bien avec le gestionnaire. Elles n'hésitent pas à l'appeler directement, à revérifier les états de parc notamment.

Grâce à tous ces efforts, la communication est très fluide, ce qui n'est pas toujours le cas avec d'autres prestataires. Les équipes de Verspieren sont toujours dans l'anticipation de nos besoins. Nous avons l'impression qu'ils travaillent uniquement sur le dossier Novartis, comme si nous étions leur unique client ! »



VOUS AUSSI, VOUS VOULEZ MAÎTRISER TOUS VOS ENJEUX ASSURANTIELS ?

CONTACTEZ UN CONSEILLER VERSPIEREN

solutionspro@verspieren.com

Conseil

**Reportings
personnalisés**

**Gestion des
sinistres**

Adaptabilité



Verspieren, vocation client



verspieren.com