

LA NOUVELLE revue du courtage

La parole du Président

Chers membres du collège Grand Est,

Alors que la fin d'année approche, je voudrais rendre un hommage appuyé à toutes celles et ceux qui s'engagent à titre bénévole et avec passion pour notre syndicat, administrateurs, membres des différentes commissions, membres des comités directeurs.

Je salue également le travail de notre formidable équipe de permanents toujours disponibles et à l'écoute de nos attentes qu'elles émanent du niveau régional ou du niveau national.

Enfin, je voudrais saluer chacun d'entre vous pour le travail exceptionnel fourni cet automne pour faire en sorte que dès le 1^{er} janvier 2025 nos clients soient assurés dans les meilleures conditions du marché et conformément à leurs besoins.



Geoffroy Roederer
Président PLANETE CSCA Grand-Est

“

*Je voudrais saluer chacun
d'entre vous pour le travail
exceptionnel fourni cet automne.*

Des renouvellements qui resteront dans nos mémoires :

En assurance des biens et des responsabilités parce que certains assureurs ont considérablement révisé leur politique de souscription et parce que la hausse de 66 % de la prime catastrophes naturelles cumulée à la dérive de certaines branches ont été à l'origine de fortes tensions entre les compagnies et les clients. Cette situation a confirmé notre profession dans son rôle de facilitateur essentiel.

En assurances de personnes, parce que pour la première fois depuis très longtemps les incertitudes liées au PLFSS 2025 ont mis dans le doute les assureurs, ce qui n'est jamais favorable aux intérêts des clients. La perspective de voir l'exercice de transfert d'environ 1,5 milliard d'euros du RO vers le RC se reproduire dans les années à venir place les courtiers face à un défi majeur qu'il faudra relever. Pour y contribuer nous appelons la puissance publique à lever quelques-unes des contraintes en place comme le périmètre du contrat responsable, les échanges de données RO/RC ou encore la lutte contre la fraude.

Bonnes fêtes de fin d'année. ●

Bonne lecture.

HIER, COMME DEMAIN,
NOUS SERONS
TOUJOURS À VOS CÔTÉS.



Le courtier est au cœur de chacune de nos actions. C'est ce qui fait et fera toujours toute la différence.

Albingia, compagnie d'assurance française indépendante spécialiste des risques d'entreprises, a choisi de ne travailler qu'avec les courtiers.

Depuis plus de 60 ans, les équipes expertes et passionnées les accompagnent partout en France en leur apportant des solutions sur mesure.

albingia.fr

PARLONS DEVOIR DE CONSEIL

Propos recueillis par **Jean-Paul Ancel**, membre du comité directeur Grand Est

On peut reprendre la réflexion de Henri-Frédéric Amiel, écrivain et philosophe suisse : « *Le devoir a une grande ressemblance avec le bonheur d'autrui.* » Cette citation illustre parfaitement notre engagement : accompagner nos clients pour qu'ils comprennent notre approche et adhèrent à nos recommandations. Notre objectif va au-delà de la simple vente, il s'agit avant tout de rendre un véritable service. Dans cet esprit, nous avons choisi d'interroger deux confrères courtiers pour enrichir notre réflexion.



Elisabeth CLAUDE

dirige ASSURVOSGES à Vagney, belle vallée des Vosges, depuis plus de 20 ans, et intervient sur des marchés variés et connaît bien les spécificités du courtier de proximité.



Malcolm VINCENT

Directeur Général du Groupe Astoria, spécialisé dans l'assurance de personnes, avec une expertise particulière sur des solutions personnalisées. Ces échanges reflètent la richesse et la diversité de notre métier, toujours guidé par le devoir de conseil.

EN ASSURANCE DE PERSONNES

Comment définissez-vous le devoir de conseil dans le cadre de votre relation avec vos clients ?

Malcolm Vincent : Le devoir de conseil est bien sûr une responsabilité fondamentale. Il ne s'agit pas simplement de fournir des recommandations, mais de s'assurer que ces conseils sont adaptés aux besoins spécifiques de chaque client. Cela implique une analyse approfondie de leur situation patrimoniale, de leurs objectifs à long terme et de leur appétence au risque. Notre rôle est de les accompagner dans des choix éclairés qui serviront leur intérêt.

Comment accompagnez-vous vos clients ?

MV : Nos conseillers font preuve de beaucoup de pédagogie afin que nos clients comprennent bien que la complétude du document connaissance client est réalisée dans leur intérêt. Disposer d'une information complète et sincère de nos clients est une condition indispensable à la délivrance et au maintien d'un conseil de qualité.

Nos conseillers et nos fonctions supports se montrent, par ailleurs, très disponibles pour accompagner nos clients aussi bien avant la souscription que pendant la vie du contrat.

Comment adaptez-vous vos recommandations en fonction des besoins spécifiques des personnes (âge, situation familiale, santé) ?

MV : Chaque client est unique, avec des besoins qui évoluent selon l'âge, la situation familiale ou encore ses projets de vie. Par exemple, un client jeune avec une situation familiale en évolution aura des priorités différentes d'un retraité. Nos conseillers sont formés pour ajuster leur approche en fonction de ces critères, afin que chaque recommandation soit cohérente avec la situation personnelle du client.

Quels outils utilisez-vous pour vous assurer que vos clients comprennent bien les garanties et exclusions de leur contrat ?

MV : La compréhension des garanties et exclusions est cruciale pour éviter les mauvaises surprises. Nos conseillers prennent le temps de passer en revue chaque

élément avec eux, jusqu'à ce que toutes leurs questions soient éclaircies. Et bien sûr, les clients reçoivent toutes les informations nécessaires sur des supports durables pédagogiques clairs et détaillés avant de s'engager.

EN IARD

En tant que courtier de proximité, comment identifiez-vous les besoins spécifiques de vos clients, qu'ils soient particuliers ou professionnels, afin de leur proposer les assurances les plus adaptées, tout en respectant vos obligations d'information et de conseil ?

Élisabeth Claude : Dans un premier temps, nous collectons les informations personnelles essentielles du client pour bien identifier son profil et assurer un suivi rigoureux. Nous demandons un justificatif d'identité (carte d'identité, passeport) pour vérifier l'authenticité des informations fournies et respecter nos obligations légales en matière de vérification de l'identité du client. En fonction des besoins spécifiques de l'étude du dossier, d'autres documents peuvent également être demandés. Ces informations permettent de garantir une évaluation personnalisée et précise des besoins du client.

Comment procédez-vous pour vous assurer que vos clients ont bien compris les garanties et les exclusions des contrats que vous leur proposez ?

EC : Nous procédons systématiquement à une relecture attentive des contrats avec les clients avant toute signature. Cette étape est cruciale pour nous assurer que chaque clause est bien comprise et que toutes les garanties, obligations et exclusions sont clairement exposées. En procédant de cette manière, nous nous assurons que le client prend une décision éclairée et qu'il dispose de toutes les informations nécessaires pour faire un choix en toute confiance.

Votre rôle de courtier vous impose de rechercher les meilleures offres pour vos clients. Comment vous assurez-vous d'orienter vos clients vers les produits d'assurance les mieux adaptés à leurs attentes, tout en respectant le cadre réglementaire et vos obligations de conseil ?

EC : Forte de mes 23 années d'expérience dans le métier, je connais les conditions de souscription et les spécificités de chacune des compagnies avec lesquelles je travaille.

Cela me permet de sélectionner les offres les mieux adaptées aux besoins du client et de les personnaliser en fonction de sa situation. Mon objectif est que le client puisse faire un choix en toute confiance, en ayant une vision claire des possibilités qui s'offrent à lui.

Comment faites-vous le suivi de vos clients après la souscription de leurs contrats ? Est-ce que la proximité joue un rôle dans la gestion des relations et l'adaptation des assurances au fil du temps ?

EC : Nous maintenons un contact régulier et personnalisé avec nos clients, par email, téléphone et sms. Nos clients choisissent de souscrire auprès de nous pour des raisons de proximité. Lorsqu'ils appellent, ils n'ont pas à passer par de multiples intermédiaires – ils nous joignent directement, ce qui leur garantit une réponse rapide et un accompagnement de qualité. En cas de coup dur, nous restons présentes et réactives.

CONCLUSION

Au nom du Président de PLANETE CSCA Grand EST, Geoffroy Roederer, et de l'ensemble de son comité, je remercie vivement Elisabeth, Malcom, Christelle et Thomas pour le temps qu'ils ont consacré à partager leur expérience et leur vision du devoir de conseil. De ces échanges ressortent 2 idées essentielles, chaque client est unique, et la relation le client repose sur des contacts réguliers et personnalisés

Ces valeurs sont le cœur même de notre métier, et le devoir de conseil est bien plus qu'une simple obligation : c'est un engagement profond au service de nos clients. ●

RETROUVEZ L'INTÉGRALITÉ
DE CES DEUX INTERVIEWS
SUR LA PAGE DU COLLÈGE
GRAND EST SUR LE SITE
INTERNET DE PLANETE CSCA



“ Une mutuelle experte à ses côtés, ça change tout ! ”



AÉSIO mutuelle lance une nouvelle offre santé pour les Pros :

Co-construite avec des Pros, elle répond à leurs attentes et besoins spécifiques en matière de protection sociale, avec notamment :

- 5 niveaux de garanties évolutifs.
- Un forfait solidaire en cas de pathologies lourdes ⁽¹⁾.
- La prise en charge partielle de l'abonnement sportif ⁽²⁾.
- Des prestations d'assistance spécifique : aide aux déplacements en cas d'immobilisation, soutien psy...
- Une prise en charge de nombreuses médecines douces et un forfait automédication.

Plus d'infos, contactez-nous :
courtage@aesio.fr ou sur partenaire.aesio.fr


**AÉSIO
MUTUELLE**
C'est ça, la mutuelle d'aujourd'hui