



CRÉER SON SITE INTERNET : un outil essentiel pour valoriser votre cabinet !

Le site internet fait partie intégrante de la stratégie commerciale et permet de consolider son réseau. Il améliore l'image professionnelle, suscite l'intérêt, augmente la visibilité du cabinet et aide à convertir les visiteurs en clients.

L'interface du site doit être moderne et épurée pour que l'expérience de la première visite soit simple et agréable. L'ergonomie, la création des

rubriques et l'accessibilité des informations doivent être pensées pour faciliter au mieux la navigation. Un visiteur satisfait aura plus de chance de se souvenir de vous.

Côté contenu, visez un contenu clair et informatif, actualisé régulièrement et adapté à la cible. Définissez dès la première page les différents profils de visiteurs (professionnels/entreprises,

particuliers, etc.) pour orienter le visiteur vers l'espace qui lui correspond et pensez à mettre à disposition les contacts du cabinet. Définissez aussi le cœur de métier du cabinet, ses valeurs, son historique, présentez l'équipe en publiant des photos professionnelles, de terrain.

Pour tout connaître sur les bonnes pratiques de la communication digitale, visionnez les replays sur notre chaîne Youtube !

<https://bit.ly/36zAqeB>

OFFRE DE SERVICE Obtenez gratuitement l'abonnement à News Assurances Pro pour toute l'année 2021

PLANETE CSCA s'associe à SERONI, éditeur média, pour mettre à la disposition de ses adhérents de moins de 20 collaborateurs, un accès gratuit à News Assurances Pro.

Convaincu que l'accès à une information commentée et décryptée est indispensable aux courtiers, et notamment aux courtiers de proximité, PLANETE CSCA fait le choix d'offrir un accès illimité à ce média dédié aux professionnels du secteur de l'assurance.

CONTACTEZ communication@planetecsc.fr pour bénéficier de cet abonnement (réservé aux adhérents de moins de 20 collaborateurs).



Visitez le mini site du Collège Île-de-France et Centre - Syndicat Planete CSCA www.planetecsc.fr/syndicat/college-ile-de-france-et-centre

La parole du Président

Chères consœurs, chers confrères,

L'année écoulée a été difficile et a touché de plein fouet l'ensemble de la société, tout comme le petit monde de l'assurance. Face à une crise sanitaire sans précédent, il a fallu repenser nos manières de travailler et de répondre aux besoins parfois nouveaux de nos clients.

Au rythme des confinements, nos clients se sont retrouvés face à des situations inédites, parfois critiques, et nous avons travaillé à toujours mieux répondre au quotidien à leurs questions et les soutenir, face à des assureurs qui auront parfois brillé de réactivité et de solidarité, parfois moins.

Alors que 2021 reste incertaine, nous avons appris de l'année écoulée et connaissons déjà certains chemins de la relance et de la confiance, pour que la profession puisse continuer à croître et répondre toujours mieux aux besoins et demandes de nos clients.

Le télétravail s'est imposé en même temps que les portes de nos agences ou bureaux ont parfois dû fermer. Il a fallu repenser nos outils internes de gestion et de collaboration, et trouver des moyens pour maintenir la relation de proximité et de confiance avec nos clients. Nous n'avons jamais été aussi connectés qu'aujourd'hui. Nous n'avons jamais eu autant de moyens de maintenir la communication et la proximité avec nos proches... et nos clients !

De ces nouveaux usages, nous pouvons nous inspirer pour continuer à entretenir la confiance et le conseil, au cœur de la plus-value de notre métier.

Signature électronique, digitalisation des déclarations, formulaires en ligne, conseil au téléphone ou en visioconférence... le monde d'après sera plus que jamais « sans contact ». Et le monde du courtage ne fait pas exception : il faut digitaliser nos relations avec nos clients, du conseil à la souscription et la gestion.

Cette dématérialisation de nos outils de communication, de souscription et de gestion, dans le respect de nos obligations de conformité EDI, est un enjeu majeur pour répondre à ce paradigme nouveau.

Rester proche de nos clients nous permet de mieux répondre à leurs besoins. Cette année, les relations entre les compagnies

“ **Le monde d'après sera plus que jamais « sans contact ». Et le monde du courtage ne fait pas exception : il faut digitaliser nos relations avec nos clients** ”

et certains canaux de distribution ont connu des heurts, certains portefeuilles ont connu des résiliations ou des hausses de prime, et la résiliation infra-annuelle est venue rebattre les cartes en santé.

Notre rôle de courtier reste ainsi primordial pour conseiller et proposer des garanties adaptées à nos clients, mais aussi pour mieux sélectionner nos fournisseurs et leurs offres.

Rester solidaires entre nous est enfin primordial, pour considérer et adresser collectivement les problématiques qui s'imposent à chacun, du courtier de proximité au courtier grossiste. PLANETE CSCA participe à cet effort de défense de nos intérêts sectoriels, et sera plus fort et écouté à mesure que chaque professionnel viendra nous rejoindre. Faisons grossir nos rangs !

Je souhaite à chacun de vous, consœurs et confrères, une année 2021 emplie de relance et de confiance !



Jérémie Sebag
Président PLANETE CSCA Île-de-France & Centre



LE CENTRE DE COORDINATION DES COMPTES ET PROGRAMMES

UN SERVICE SUR MESURE DE GESTION DES DOSSIERS SINISTRES DE VOS CLIENTS ENTREPRISE/PROFESSIONNEL

Son rôle est de vous accompagner dans votre développement et la fidélisation de vos clients en France et à l'International, en vous proposant un service de gestion de vos sinistres toutes branches telles que Dommages, RC, Marine, Transport... et toutes lignes de spécialités telles que Agro, Énergie, Audit de risques...

- Un point d'entrée unique
- Des process adaptables à votre besoin et ceux de vos clients
- Une équipe dédiée technique, administrative et multi-langues
- Un suivi qualité des sinistres par le pilotage des dossiers et le reporting



Pour découvrir eRCpro ou obtenir un tarif, rendez-vous sur e-rcpro.msasign.com



PAROLE D'ADHÉRENTE

L'interview de Patricia Foucaud

Patricia Foucaud est Chargée Conformité, Finance et Services Généraux de GALILEO Courtage, un cabinet adhérent de PLANETE CSCA Île-de-France et Centre. Elle a fait partie des premiers professionnels à avoir testé la solution EDIconformité, un outil de place créé par les assureurs, les courtiers et PLANETE CSCA pour gérer les échanges entre les acteurs de la place.

“ **Piloter sa conformité est structurant pour toute organisation.** ”

[La Nouvelle Revue du Courtage/LNRDC] **Comment avez-vous été informée de la mise en place de la solution ?**

[Patricia Foucaud] Le cabinet est adhérent à la solution EDImessage de la société EDI Courtage. C'est ainsi que j'ai pris connaissance du projet EDIconformité. On nous a proposé de devenir un cabinet testeur et j'ai accepté volontiers car l'évolution paraissait intéressante.

[LNRDC] **Quelles étaient vos motivations pour l'utiliser pour votre cabinet ?**

[Patricia Foucaud] Je travaille sur des sujets de conformité depuis près de 20 ans, mais je n'ai intégré le domaine de l'assurance que récemment. J'observe que la conformité est abordée de manière différente selon les domaines d'activité et j'avoue avoir de nombreuses interrogations sur la manière de se conformer aux réglementations pour une structure comme la nôtre.

GALILEO est un cabinet en phase de croissance active, nous sommes très attentifs à la mise en conformité. Ce n'est absolument pas une option, mais une exigence. Cependant, nous ne pouvons pas tout faire en même temps, et nous devons prioriser. L'aide apportée par la solution EDIconformité est bienvenue pour se repérer et s'évaluer sur ce sujet. C'est aussi un gain de temps pour mettre en place son programme conformité.

[LNRDC] **La mise en place s'est-elle bien passée, avez-vous noté des points d'amélioration ?**

[Patricia Foucaud] La prise en main s'est bien passée parce que nous avons investi totalement le sujet. Je suggère différents points d'amélioration. À titre d'exemple, le questionnaire « socle réglementaire » comporte plusieurs dizaines de questions, serait-il possible de les identifier par des codes couleur pour mieux faire ressortir les priorités ? Les courtiers pourraient-ils bénéficier de plus d'accompagnement pour compléter les informations demandées, des modèles de documents et des mini formations en e-learning de 30' sur les différents sujets de conformité par exemple. Ces formations pourraient servir ensuite à former nos collaborateurs. Il faut fortement anticiper pour être en capacité de répondre à toutes les questions posées et je ne suis pas certaine que tous les cabinets soient outillés pour y parvenir.

[LNRDC] **Que diriez-vous à un confrère pour le convaincre de s'intéresser à EDIconformité ?**

[Patricia Foucaud] Nous irons vers plus de conformité dans les années à venir, il ne faut pas s'attendre à un allègement de nos obligations. En revanche, nous pouvons nous doter d'outils qui nous aident à y répondre efficacement ; EDIconformité est une bonne réponse à cette problématique. C'est une solution de collecte des éléments de conformité, gratuite, avec des questionnaires communs. Une extraction des questionnaires sous format Excel permet de les transmettre à des assureurs non adhérents à EDIconformité. À titre personnel, je considère que ces sujets sont structurants pour toute organisation. Il faut s'en saisir et les transformer en opportunité pour mieux piloter l'activité, les processus, et finalement mieux servir nos clients. ■

ENSEMBLE@IDFC,

une initiative pour créer du lien au sein du Collège Île-de-France & Centre



Depuis le mois d'octobre, le Collège Île-de-France & Centre organise un rendez-vous virtuel : **Ensemble@IDFC**. Retour sur les premières éditions avec Karine Lazimi Chouraqui, administratrice du Collège, en charge de l'organisation de ces événements digitaux.

[LNRDC] **Pourquoi avoir imaginé et créé ce rendez-vous Ensemble@IDFC ?**

[Karine Lazimi Chouraqui] La genèse de ces rendez-vous digitaux a commencé bien avant la crise sanitaire, dès l'automne 2019. Nous avons identifié au sein du Collège Île-de-France un souhait de se rencontrer, sans ordre du jour, dans un cadre informel. Autant les administrateurs du Collège se rencontrent régulièrement, autant nos adhérents n'en ont pas souvent l'occasion, en dehors de sessions professionnelles comme des formations. Nous avons donc opté pour une formule *Afterwork*. Mais les grèves sont arrivées, puis la COVID.

Ce besoin d'échanger sur les bonnes pratiques, de se donner des conseils entre pairs, s'est trouvé renforcé par cette période anxiogène. J'ai souvent pensé à nos confrères qui travaillent seuls dans leur cabinet. Le syndicat leur apporte de l'information et un accompagnement précieux, mais il fallait trouver le moyen de resserrer les liens. Dans notre profession, nous ne sommes pas concurrents, mais confrères. Ces rencontres virtuelles permettent aussi aux adhérents de mieux identifier les membres du Comité directeur de leur Collège, et de pouvoir nous contacter en toute simplicité.

[LNRDC] **Comment avez-vous choisi le format et sélectionné les premiers thèmes/intervenants ?**

[Karine Lazimi Chouraqui] Le rendez-vous digital que nous avons créé est volontairement court (45 minutes). Nous avons pensé le positionner comme un café virtuel, vers 13h30, mais le rythme des journées est souvent intense, d'où le créneau retenu : à 17h30, tous les deuxièmes mardis du mois. Les administrateurs du Collège l'animent à tour de rôle, pour jouer pleinement leur

fonction de représentants et favoriser la proximité.

Les thèmes sont ceux qui traitent de sujets pratico-pratiques, c'est pourquoi les actualités juridiques rencontrent un franc succès. C'est plus facile de mémoriser les informations lorsqu'elles sont exposées par un orateur que lorsqu'on lit un email.

[LNRDC] **Quel retour après 3 premiers volets ?**

[Karine Lazimi Chouraqui] Nous avons eu entre 20 et 40 participants pour le dernier trimestre 2020, ce qui nous ravit. Ce rendez-vous à distance a trouvé son audience même si nous sommes impatients de pouvoir revenir à des rencontres physiques, que rien ne peut réellement compenser. Nous avons besoin de nous voir en face-à-face : le Déjeuner des Souscripteurs est par exemple un moment très attendu.

[LNRDC] **Quelles perspectives d'évolution pour 2021 ?**

[Karine Lazimi Chouraqui] Nous avons besoin d'utiliser au mieux tous les canaux à notre disposition (visioconférence, téléphone, rencontres physiques...). Dans l'idéal, nous conserverons le format digital pour 2 rendez-vous sur 3, et le 3^e se transformera en *afterwork*. Se voir une fois par trimestre permettra de créer d'autres relations et éventuellement de favoriser un accompagnement plus personnalisé, une forme de mentorat pour des professionnels qui viendraient d'arriver dans le courtage. À titre personnel, si je ne m'étais pas impliquée dans le syndicat lorsque je me suis installée en tant que courtier, je serais passée à côté de nombreux échanges avec des confrères sur de la technique, des sujets de distribution. Je suis convaincue qu'il y aura des besoins accrus de créer du lien dans les mois à venir. Notre Collège se prépare avec volontarisme à répondre à cette attente de ses adhérents. ■

Propos recueillis par Céline Meslier