

## Création de mini-sites PLANETE CSCA dédiés aux collègues !

Depuis octobre 2020, sur le site internet PLANETE CSCA, des mini-sites internet dédiés à chaque Collège sont mis à disposition des adhérents. L'objectif ? Diffuser une information la plus ciblée possible, en fonction des catégories de cabinets de courtage et/ou de leur implantation régionale.

Chaque mini-site répertorie les contacts des élus, mais également les actualités ou encore les événements organisés Collège par Collège. Cette évolution du site internet PLANETE CSCA vise à renforcer les liens entre les Comités directeurs des Collèges et leurs adhérents. Ainsi, le contenu sera réservé aux adhérents et directement géré par les Collèges.

Allez les visiter !

<http://bit.ly/3s1NUZt>

## Le saviez-vous ?

**6%** des cabinets  
de courtage  
se trouvent en région Nord

(source Panorama du Courtage d'assurances en France 2020)

## Actualité

### INTERVENTION CGPA à l'initiative du Collège Nord le 13 novembre 2020

En raison de la situation sanitaire, Jean-François COUSIN et son Comité directeur ont transformé la matinale d'information destinée aux adhérents du Collège Nord le 13 novembre en webinaire, pour permettre à tous les adhérents de PLANETE CSCA de bénéficier d'une sensibilisation aux « Nouveaux risques/Nouvelles réponses assurantielles » assurée par CGPA.

Les interventions de Sylvain RIVET, Directeur général, Laurence HOFFACKER, Responsable Souscription et développement commercial et Lydia DA COSTA, Responsable Sinistres et juridique, se sont succédées, pour évoquer :

- Les innovations, les risques associés, notamment les risques Cyber, et leurs incidences sur l'activité des cabinets de courtage ;
- Quelques cas pratiques en matière de règlementation de ces nouveaux risques ;



- Les réponses apportées par les garanties RC Pro, et notamment les réflexes à avoir en cas de mise en cause.

Les adhérents de PLANETE CSCA ont pu poser leurs questions sur tous ces sujets grâce à la disponibilité des intervenants, que nous remercions pour leur présentation et pour la mise à disposition de documents complémentaires au webinaire.

Vous pouvez retrouver sur le site PLANETE CSCA tous les éléments sur cette matinale (présentations et replay)

<http://bit.ly/3bihAo>

# la nouvelle revue du courtage

ÉDITION RÉGIONALE NORD



#2  
JANVIER 2021

## La parole du Président

“ Il nous faut assumer et affirmer  
notre indépendance, encore  
et toujours expliquer qui nous  
sommes et ce que nous faisons  
pour nos clients.”

Chères adhérentes,  
chers adhérents,

2020 est désormais derrière nous. À peine avons-nous tourné cette page que je vous invite déjà à vous projeter avec détermination et enthousiasme dans cette nouvelle année.

Je sais que vous avez tous hâte de repartir d'une page blanche et d'écrire un nouveau chapitre.

2021 sera une année charnière pour notre profession et donc pour nos cabinets.

Mais comment envisager sereinement cette nouvelle année si nous ne tirons pas les leçons de ce qui vient de se passer ? Le monde de l'assurance aura été sérieusement mis à mal dans les médias, parfois injustement, mais quoi qu'il en soit, reconnaissons que nous n'avons pas toujours été brillants dans notre communication.

Les attermoissements des compagnies d'assurances, leurs divisions quant aux réactions vis-à-vis des clients et le peu d'unité affichée entre elles, auront laissé des traces dans l'esprit des assurés qui ne font pas toujours le distinguo entre une compagnie et un intermédiaire.

C'est pourquoi il nous faut assumer et affirmer notre indépendance, encore et toujours expliquer qui nous sommes et ce que nous faisons pour nos clients.

PLANETE CSCA s'inscrit pleinement dans cet objectif : apporter une visibilité, un soutien et une proximité à la profession de Courtier en assurances. Sa double représentation catégorielle et territoriale lui permet de toucher l'ensemble des acteurs du courtage quelles que soient les tailles ou spécialisations de chacun d'entre nous.

Depuis maintenant plusieurs années, notre profession se transforme et bien entendu 2021 ne fera pas exception à la règle. Nous devons continuer notre travail de réforme et de transformation, les sujets sont déjà sur la table : autorégulation, formations au sein des cabinets, modernisation de nos outils et défense de nos intérêts et modèles économiques.

Comme vous pouvez le constater, la feuille de route pour cette nouvelle année ne manque pas d'ambition et les sujets à traiter sont vastes.

Au quotidien notre Président, Bertrand de Surmont avec les permanents, les groupes de travail et les élus, s'investit pour défendre les intérêts de tous et expliquer sans relâche à nos parle-

mentaires qu'ils soient, parisiens ou bruxellois, en quoi notre rôle auprès des clients est indispensable.

Bien sûr, vous pouvez compter sur moi et les autres membres du Comité de la région Nord pour relayer auprès des élus régionaux et des représentants institutionnels ce même message et toujours être à vos côtés pour continuer à porter vos questions et les sujets qui vous importent et qui comptent.

Certain que nous aurons très bientôt le plaisir de nous revoir au cours d'une de nos réunions en région, je vous souhaite à toutes et tous une très bonne année 2021.

Avec toute ma sympathie. ■■■

Jean-François Cousin  
Président PLANETE CSCA Nord



## 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 toute demande d'informations : 01 40 22 80 28 - [ccp@fr.sedgwick.com](mailto:ccp@fr.sedgwick.com)

## PAROLE D'EXPERT

# Le monde du transport et de la logistique s'est montré créatif et agile

L'interview croisée d'Yves et Maxime Coste, du cabinet COSTE FERMON

Dans cette année 2020 qui a enregistré des changements inédits dans les échanges de marchandises et de transports de personnes, le cabinet COSTE FERMON, spécialiste de la chaîne logistique, s'est mobilisé pour répondre aux évolutions dictées par l'évolution de la situation en France comme à l'international.

[La Nouvelle Revue du Courtage / LNRC] **Pouvez-vous nous présenter votre entreprise ?**

[Yves Coste] Notre cabinet est spécialisé en transport et logistique, avec quelques extensions vers les risques d'entreprises toujours en lien avec le monde du transport, j'entends par là toutes les marchandises qui bougent et toutes celles qui sont stockées, tous les modes de transport (rail, route, aérien, maritime), aux plans national comme international.

[Maxime Coste] Nos activités concernent donc les marchandises, les moyens de transport et les entrepôts.

[LNRC] **Comment avez-vous vu évoluer la situation de vos clients en 2020 ?**

[Yves Coste] Dès le début de l'année, l'activité internationale avait ralenti sous l'effet de la situation en Chine, puis en mars, nous avons assisté à un arrêt brutal des flux. Nous avons été très inquiets :

nos clients perdaient une grande partie de leur chiffre d'affaires, de l'ordre de 60 à 70% en mars/avril, une chute aussi brutale que douloureuse. Par ricochet, notre cabinet risquait d'être impacté par cette perte de volumes. Puis peu à peu, notre inquiétude s'est atténuée car le monde du transport et de la logistique a été très créatif. Nos clients se sont adaptés à la situation, ils ont trouvé des alternatives aux contraintes imposées par nos dirigeants.

[Maxime Coste] Fin juillet, l'ensemble de nos clients avaient retrouvé les métriques d'avant-confinement. Nous avons vraiment noté un effet de rattrapage après le premier confinement.

[Yves Coste] L'aéronautique a été un secteur très touché, avec un arrêt quasi-total du jour au lendemain. En revanche, il y a eu augmentation des achats par internet, qui représentent de gros volumes à acheminer. Puis le fret a repris, dès que l'activité de la Chine est repartie. La situation a créé de nouvelles opportunités, que les entreprises les plus agiles ont pu saisir.

[LNRC] **Comment vos équipes se sont-elles adaptées à ces conditions nouvelles ?**

[Maxime Coste] En ce qui concerne le cabinet, notre organisation sans papier a facilité la mise en place du télétravail. Dès le 1<sup>er</sup> jour du confinement tous nos collaborateurs étaient en place pour répondre aux attentes de nos clients. Cette nouvelle organisation a aussi permis de tester notre plan de continuation puisqu'il n'y eut aucune rupture dans les échanges avec nos clients et nos partenaires.

[Yves Coste] Les courtiers s'adaptent aussi ! Lorsque certains de nos clients ont décidé en quelques jours de mettre en place des chaînes de production de gel hydroalcoolique, une activité très sensible pour les assureurs en raison des risques d'incendie que comporte le stockage de ce produit, nous étions totalement disponibles pour répondre à leurs nouveaux besoins, et défendre leurs intérêts vis-à-vis des porteurs de risques.

[Maxime Coste] Nous avons d'ailleurs regretté à cet égard que les assureurs ne soient pas plus réactifs dans cette période inédite. Lorsqu'un entrepreneur prend ce genre de décision, il n'attend pas avant de mettre en œuvre son projet, il agit. Notre devoir consiste à l'accompagner.

[Yves Coste] L'acheminement des premières commandes de masques vers la France puis au cœur des territoires est un exemple parlant des adaptations que nous avons eu à connaître. Il s'agissait de grandes quantités de marchandises, avec une forte valeur et des risques importants de vol, surtout dans les premières semaines. Notre expertise nous a permis de jouer notre rôle alors qu'à l'époque, ces trafics posaient des problèmes de placement.

[LNRC] **Comment vos équipes se sont-elles adaptées à ces conditions nouvelles ?**

[Yves Coste] Le Brexit se joue à 32 kilomètres de notre siège social, situé à Dunkerque. Autant dire que cela se passe sous nos fenêtres. J'ai une pensée pour tous les chauffeurs et les transporteurs qui ont vécu des jours très difficiles juste au moment de Noël avec la fermeture

temporaire de la frontière entre la France et l'Angleterre. Mais le Brexit a commencé il y a quelques mois déjà pour nous. Le trafic vers l'Angleterre a doublé, en raison des stocks prévisionnels engrangés par les entreprises britanniques. Nous avons déjà depuis quelques temps des kilomètres de camions qui attendaient pour passer de l'autre côté de la Manche.

[Maxime Coste] Le Brexit pose de gros problèmes dans notre région, qui va voir l'instauration de bureaux de douane, comme celui que nous avons vu apparaître à la gare de Lille-Europe pour l'Eurostar. Se rajoute au Brexit le problème des migrants qui perturbent grandement les transporteurs.

[Yves Coste] Ré-instaurer une douane se traduit par un formalisme et des délais allongés. Le métier de déclarant en douanes, qui était tombé en désuétude, redevient une espèce rare.

[LNRC] **Que diriez-vous de l'impact de la crise COVID-19 sur vos relations avec les assureurs ?**

[Yves Coste] Nous avons vu les assureurs face au COVID être très inquiets, ce qui, pour nous, n'est pas très rassurant. La crise a été très mal gérée d'un point de vue communication. L'assurance a été l'une des rares professions qui aient participé financièrement à amortir les impacts, et pourtant elle reste fortement critiquée.

[Maxime Coste] Ce qui a manqué surtout, c'était l'entente entre les différents acteurs. Leur incapacité à se mettre d'accord sur une ligne de conduite à tenir, les a isolés du grand public et même de nos propres clients entreprises, qui ne comprennent pas cette cacophonie...

[Yves Coste] Très tardivement, les assureurs ont imposé des clauses spécifiques et des majorations importantes. Compte tenu des délais imposés par les assureurs, certains clients ont subi ces décisions hâtives, mais l'avenir nous dira si cette politique était pertinente.

[Maxime Coste] Ces comportements brutaux laisseront des traces, et bien souvent ils sont venus fragiliser des relations de confiance établies de longue date.

[Yves Coste] En flotte auto, le renouvellement de certains dossiers a été compliqué du fait du manque d'acteurs. Bien sûr, nous savons que certains assureurs plus exotiques montrent de l'appétit, mais nous nous interdisons d'y recourir, quelles que soient les lignes. En France, l'analyse de ce type de risque est parfaitement bien maîtrisée. C'est pourquoi nous restons méfiants quand un acteur prend des positions surprenantes, avec une approche insuffisamment technique. Nous privilégions des partenaires en qui nous avons confiance et qui semblent pérennes.

[Maxime Coste] Nous préférons ne pas souscrire plutôt que d'aller chercher un assureur que nous ne connaissons pas. Même si c'est frustrant, mais l'histoire nous donne bien souvent raison. Il est impensable pour nous de mettre en péril nos clients.

[LNRC] **Comment abordez-vous 2021 ?**

[Yves Coste] Pour notre cabinet, l'année 2020 sera une bonne année. Nous affichons une progression et considérons être des privilégiés. Les données prévisionnelles pour 2021 sont plutôt positives, nous restons raisonnablement optimistes, avec quelques réserves sur la reprise économique. Restons prudents !

[Maxime Coste] Nous n'avons pas eu recours aux dispositifs mis en place par le gouvernement, considérant que bien d'autres entreprises avaient besoin de ces aides. Il aurait été indécent de les demander, car ces mécanismes de soutien ne constituent en aucun cas un acquis, mais un filet de sécurité.

Propos recueillis par Céline Meslier

### CABINET COSTE FERMON en quelques chiffres

1911 : date de création

50 collaborateurs

5 implantations : Dunkerque (Siège social), région parisienne, Lyon, Castres et Rennes

#### CONTACTS :



Nicolas Ibanez - Associé  
n.ibanez@largilliere-finance.com  
Tel : +33 (0)1 46 10 07 96



Jean Christophe Pandolfi  
jc.pandolfi@largilliere-finance.com