

Prenez en main le site internet PLANETE CSCA !

Le site internet PLANETE CSCA recense les points juridiques en lien avec les affaires sociales, la formation professionnelle, le métier et la conformité, mais également toute l'actualité du syndicat et du courtage d'assurances.

MOTEUR DE RECHERCHE

- Afin de vous aider dans vos recherches et mieux cibler les réponses utiles, PLANETE CSCA a développé un nouveau moteur de recherche plus précis ;
- La recherche est intuitive grâce à des propositions de requêtes ;
- Les résultats de votre recherche sont catégorisés et vous pouvez les filtrer selon vos besoins ;
- Certaines parties du site sont réservées aux adhérents et peuvent apparaître verrouillées. Lors de votre recherche, il suffit de vous connecter à votre espace adhérent pour y avoir accès.

Découvrez le tutoriel

youtu.be/_oZkLxhahk4

ESPACE ADHÉRENT

- Votre connexion à l'espace adhérent vous permet d'accéder à l'ensemble des documents publiés sur le site PLANETE CSCA ;
- Vos accès au webzine sont les mêmes que ceux de votre espace adhérent ;
- Nous vous conseillons de renseigner tous les champs proposés dans votre profil. Ainsi, vous bénéficiez d'une offre plus personnalisée ;
- Il est possible de créer des accès au site PLANETE CSCA pour vos collaborateurs.

Découvrez le tutoriel

youtu.be/Wq8zZFnNPXE



Zoom sur les services de PLANETE CSCA

PLANETE CSCA a négocié pour ses adhérents de nombreux services et offres avec plusieurs partenaires. Ces offres sont accessibles directement sur le site PLANETE CSCA avec votre identifiant adhérent.

QUELQUES EXEMPLES

- Partenariat MEDIA SERONI avec accès gratuit à NEWS ASSURANCES PRO.
- Offre RGPD avec un audit réalisé par un expert et un délégué à la protection des données.
- Offre de formation continue de 15 heures 100 % digitale et avec un catalogue de formation en e-learning.
- Une offre RC pro et garantie financière à tarif négocié auprès des assureurs.
- Une offre conformité avec la mise en place d'un pack modulable suivant ses besoins.

- Une offre EDICourtage : Plateforme d'échanges d'informations en temps réel ou différé avec les assureurs.

PLANETE CSCA poursuit en permanence ses travaux pour améliorer les services offerts à ses adhérents. Abonnez-vous à nos newsletters pour être informé en temps réel de notre actualité.

Rejoignez-nous !
Plus d'informations
bit.ly/3guRtjL

Visitez le mini site du Sud-Ouest - Syndicat Planete CSCA
www.planetecscsca.fr/syndicat/college-sud-ouest

La parole du Président

“ Recréer du lien entre les assureurs, les assurés et nous.”

2021 va ouvrir la voie à de nombreux défis.

La crise sanitaire, que nous traversons et qui semble, à tant d'entre nous interminable, a creusé encore un peu plus le fossé et la défiance qui existaient entre nos clients et les assureurs, avec nous, courtiers, en ligne de mire.

En 2018, une étude menée par AVIVA UK, mettait déjà en lumière le fait que 55% des sondés britanniques pensaient que la compagnie d'assurance, ferait tout afin de ne pas avoir à débloquer de prise en charge le cas échéant.

Aujourd'hui, au terme d'une année 2020 éprouvante, les assureurs, paraissent encore bien éloignés des problématiques sociales et des nouveaux risques que la COVID-19 a fait émerger et auxquels les dirigeants d'entreprises de ce pays ont dû faire face. Fermeture forcée, chômage partiel, pertes d'exploitation... la pandémie va laisser des stigmates durables et force tous les acteurs, courtiers y compris, à redessiner de nouveaux contours pour le monde de demain.

C'est ainsi, que tout naturellement, durant cette année 2020, les assurés ont encore un peu plus perçu leurs relations avec les compagnies à la façon du combat de David contre Goliath.

C'est précisément ici que nous, courtiers de proximité, avons un rôle à jouer. Par les relations de confiance que nous avons nouées avec nos clients, par notre devoir de conseil, nous avons le pouvoir de les rassurer et de jouer notre rôle : être leur intermédiaire auprès des compagnies, porter leur voix.

Je ne suis pas sans savoir que ce sentiment de défiance que je décrivais un peu plus haut est vécu aussi de façon similaire par un certain nombre d'entre vous qui lisez ces lignes. Je veux croire que nous tous, pouvons faire évoluer les choses et je veux faire de cet engagement la priorité de mon mandat.

Ensemble, nous avons la capacité de repenser l'avenir en recréant du lien entre les assureurs, les assurés et nous : nous sommes un maillon indispensable de la chaîne de distribution. Par notre expertise, nous sommes à même de répondre aux interrogations de nos clients et quand bien même, de faire face à leurs incompréhensions. Dans nos échanges au quotidien avec nos interlocuteurs partenaires, les plus gros cabinets peuvent aider les plus petits à être entendus, à peser dans la balance.

Tous ensemble, nous avons le pouvoir de demander davantage de transparence, une des conditions *sine qua non* pour construire notre triptyque client / courtier / assureur.

Tous ensemble, réfléchissons à une stratégie de contre-pouvoir, repensons notre métier, faisons profiter nos confrères de notre expertise, enrichissons-nous des expériences réciproques.

Portons la voix des courtiers de proximité.

La digitalisation, au cœur des échanges, véritable enjeu contemporain, oui, mais veillons à ne pas oublier les échanges humains et l'écoute, l'ADN de notre métier. Ces mêmes échanges qui peuvent nous pousser à réinventer demain et faire de 2021 un espoir nouveau. ■



Julien Vivier
Président PLANETE CSCA Sud-Ouest



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

- Cession d'entreprise
- Acquisition d'entreprise
- Levée de fonds
- Conseil stratégique & Ingénierie Financière

Largillière Finance, partenaire privilégié de PLANETE CSCA, accompagne les acteurs du courtage d'assurances dans leurs transmissions et leurs opérations de haut de bilan.

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

Interview



PAROLE D'EXPERT

La proximité chevillée au corps

L'interview d'**Eric Perio**,
Délégué Régional Atlantique d'Helvetia

Spécialiste depuis de nombreuses années des risques maritime & transport, il expose la stratégie de développement de son entité et le virage progressif d'Helvetia vers l'IARD, dans un contexte 2020/2021 bien spécifique.

[La Nouvelle Revue du Courtage / LNRC] **Vous êtes délégué régional Atlantique d'Helvetia. Quelles sont les particularités de cette région ?**

[Eric Perio] La première caractéristique de la délégation régionale Atlantique demeure la taille de la région concernée : ses 26 départements représentent 26% de la superficie de l'Hexagone et 20% de sa population. Cela fait un grand

terrain de jeu, tiré par le dynamisme de trois grandes métropoles, Nantes/Saint-Nazaire, Toulouse et Bordeaux.

Nos bureaux sont implantés à Nantes (un souscripteur-développeur), Toulouse (un souscripteur-développeur et un gestionnaire de contrats), et à Mérignac où nous sommes quinze, organisés en quatre pôles :

- Développement commercial
- Souscription
- Gestion des contrats
- Gestion de sinistres

Nous travaillons avec autant d'agents généraux que de courtiers, ce qui est différent d'autres régions où Helvetia travaille avec une proportion de courtiers plus importante. L'ADN de notre compagnie c'est la proximité. Nous la cultivons avec nos intermédiaires et nos clients. Cette valeur est centrale pour nous, elle nous permet d'être identifié comme un acteur qui sait répondre à des besoins spécifiques avec une grande réactivité. Notre ancrage local constitue aussi un atout pour recruter et fidéliser des talents, que nous attirons par notre capacité à faire tous les métiers de l'assurance localement.

Enfin, nous disposons de l'ensemble des fonctions de support au siège d'Helvetia situé au Havre : les services dédiés à la comptabilité, l'informatique, l'actuariat, le juridique... En délégation régionale, nous assumons le développement commercial, la souscription, la gestion des contrats, la gestion des sinistres, pour les apporteurs de notre périmètre géographique. Nos collaborateurs l'ont bien compris : nous avons la confiance de nos dirigeants et avec elle vient la responsabilité. Nous partageons un but à atteindre et chacun y contribue à son niveau.

C'est un atout majeur pour nos apporteurs.

[LNRC] **La structure de votre équipe et de vos activités a-t-elle évolué en raison de la crise COVID ?**

[Eric Perio] Si notre structure et nos activités ont évolué en 2020, ce n'est pas tant dû à la crise sanitaire liée au virus, qu'aux choix stratégiques d'Helvetia, qui se traduisent de manière opérationnelle dans notre implantation régionale.

Helvetia France initie depuis 2016 une diversification de son offre. À ce titre, après avoir lancé une ligne *fine art* en 2016, pour les collections publiques et privées, Helvetia a développé les activités de construction en 2017, de risques techniques (bris de machine) en 2018 puis le dommage aux biens d'entreprises en 2019. En 2020, la crise sanitaire n'a ni stoppé ni ralenti nos ambitions grâce à une excellente organisation en télétravail et une mobilisation intacte de l'ensemble des collaborateurs. Helvetia a pu continuer l'enrichissement de sa gamme « entreprises » avec le lancement de l'offre Responsabilité Civile Entreprises en juin et l'inauguration de son marché Flotte automobile en octobre avec le développement des garanties

de Responsabilité Civile de Circulation qui viennent compléter notre offre de dommages aux véhicules. Ces offres dommages aux véhicules et RC Circulation ciblent essentiellement les transporteurs publics de marchandises.

Ce développement s'inscrit dans notre ambition qui est de répondre toujours plus aux attentes de nos apporteurs et clients. Il a donc fallu faire évoluer la délégation régionale Atlantique pour l'adapter et lui permettre de répondre à ces attentes. Nous avons ainsi recruté une souscriptrice en avril et continuons à nous renforcer dans la perspective de 2021.

L'impact de la COVID s'est en revanche fait ressentir sur nos méthodes de travail. Les choix organisationnels et technologiques pris par Helvetia depuis 2017 nous ont permis d'être prêts dès le 16 mars. Nos apporteurs nous ont avoué ne pas avoir perçu de différence dans la qualité de notre service alors que nous étions en 100% télétravail.

Aujourd'hui, ce second confinement ne s'est pas présenté dans les mêmes conditions qu'au printemps car nous n'étions pas revenus au 100% présentiel, un mix ayant été conservé entre télétravail et retour dans les locaux. En effet, nous avons prévu de pousser l'expérience de télétravail au maximum sur les mois de novembre/décembre. Nous ne sommes donc pas pris au dépourvu. Je note toutefois que les collaborateurs sont demandeurs de retrouver leurs interactions sociales que seuls les échanges en face-à-face peuvent procurer.

Nous avons besoin de dialoguer dans ces périodes d'intense activité, mais nos managers sont équipés d'outils de communication adéquats. Je reste vigilant ; pour l'instant, tout semble continuer à bien se passer. J'espère que nous aurons bientôt l'occasion de tirer les leçons de ce que nous aurons appris cette période, pour pérenniser les bonnes pratiques tout en retrouvant le chemin du bureau.

[LNRC] **Comment abordez-vous l'année 2021 ?**

[Eric Perio] Pour Helvetia, 2021 sera l'année du lancement de la RC Circulation, qui constitue une nouvelle étape pour compléter notre offre Entreprises. Cela se traduira par l'intégration de nouvelles personnes et de nouvelles méthodes de travail.

J'anticipe aussi une année compliquée car les effets économiques de la crise COVID se feront pleinement sentir. Nous avons assisté dans un premier temps à la faillite des entreprises qui souffraient déjà avant cette crise et je crains que celles qui allaient bien jusqu'alors, éprouvent à leur tour certaines difficultés. Il existe aujourd'hui des pans entiers de l'économie qui ont du mal à trouver des solutions d'assurances.

Helvetia a adopté une approche prudentielle dans la gestion des risques ces dernières années ce qui nous permet d'avoir à l'heure actuelle un portefeuille d'une bonne qualité et nous donne donc le luxe de ne pas avoir à sur-réagir pour compenser les pertes récentes. Ainsi, nous appréhendons les affaires avec la même qualité technique et accompagnons nos clients sereinement. La crise a fait toucher du doigt à de nombreux chefs d'entreprises, la nécessité d'être bien assurés et nous serons là pour eux.

Le rôle de conseil des courtiers est central à un moment où le marché de l'assurance se tend. Les assurés seront de plus en plus attentifs aux termes de leurs contrats, nous continuerons à soutenir les courtiers en leur expliquant nos projets en souscription comme en gestion de sinistres pour qu'à leur tour ils le fassent avec leurs clients...

Je suis convaincu que notre proximité, notre volonté de clarté et de transparence sont de réels atouts pour les intermédiaires d'assurances et les assurés pour les mois et années à venir. En 2021, nous continuerons de cocooner nos intermédiaires dans une année de tous les dangers. ■

HELVETIA ATLANTIQUE en quelques chiffres

- 18 collaborateurs répartis sur 3 implantations
- 16,6 millions € de chiffre d'affaires en 2020
- 4 500 contrats
- 3 000 dossiers sinistres traités/an

Marchandises transportées /
Transporteurs Terrestres et
Logisticiens / Flottes Automobiles
/ Dommages aux Biens / Risques
Techniques / Fine Art / Plaisance

helvetia
Votre assureur suisse