

## La parole du Président

Chères consœurs,  
chers confrères,

Le contexte sanitaire demeure incertain mais chaque jour nous rapproche un peu plus de la sortie de crise. Notre métier de courtier est en pleine révolution, et cela peut représenter une réelle opportunité. Les mois qui viennent de s'écouler confirment une chose primordiale : les attentes de nos clients ont évolué. En effet, d'aucuns ont pu voir leur situation professionnelle, personnelle changer, évoluer et l'assurance de masse ne correspond plus à la réalité des besoins de notre clientèle. Les projets ont pu être reportés, la santé et la sécurisation des proches sont devenues des préoccupations majeures. Tout cela a contribué à créer de nouvelles exigences en termes de conseils. Plus de **personnalisation** d'une part, afin de tenir compte des spécificités et des situations particulières. Plus de flexibilité, car chaque client est unique, et les solutions que nous lui proposons doivent être en phase avec son parcours de vie. Nos offres se doivent donc d'être **évolutives**, et cela est possible par une connaissance fine de nos clients. C'est grâce à cette relation client particulière, humaine, faisant de nous, courtiers, des accompagnateurs aux changements de vie, que nous pouvons être toujours plus réactifs.

Cette **réactivité** attendue est d'autant plus indispensable en cas de sinistre, lorsque le client demande un traitement rapide, fluide et une écoute active.

Vous le savez, je suis très attaché à la digitalisation de nos entreprises, car des outils adaptés permettront d'être toujours plus compétitifs, plus disponibles pour nos clients. Aujourd'hui plus que jamais, les enjeux sont importants, et notre rôle de conseil sera notre plus grande force. Comme le dit l'adage, l'union fait la force, et je profite de cette occasion pour vous remercier tous. En effet, la majorité des courtiers ultramarins ont rejoint PLANETE CSCA-collège DOM. Compter autant de collègues au nombre de nos adhérents démontre la dynamique et la vivacité de notre profession. Cela témoigne également d'une solidarité, et nous serons nécessairement plus audibles, plus à même de défendre nos intérêts. C'est cette cohésion, enfin, qui nous permettra de répondre, ensemble, aux défis de demain.

Nous sommes à vos côtés pour vous aider, vous écouter, vous accompagner dans l'appropriation des nouveaux outils digitaux, et vous guider dans la compréhension des évolutions réglementaires à venir. Je suis personnellement engagé avec vous pour représenter et faire connaître les courtiers ultramarins, nos spécificités, notamment celles du manque de concurrence des compagnies représentées sur nos territoires. Il nous reste beaucoup à faire et c'est en étant unis que nous parviendrons à surmonter les difficultés.

Ensemble, tout devient possible. 

*Adrien Marlier*  
Président PLANETE CSCA Outre-mer



**J2S**

## LE CANAL SMS AU SERVICE DES COURTIER

Vos clients ne quittent plus leur smartphone. Optez pour le canal de communication qu'ils plébiscitent !

Grâce au logiciel SMS **fri:zbi** :

- ◆ vous gagnez du temps dans vos relances
- ◆ vous gagnez en efficacité dans vos actions marketing
- ◆ vous améliorez la satisfaction de vos clients

### LES CHIFFRES CLÉS DU SMS

**95 %**

DE LECTURE IMMÉDIATE

**4 min**

DE DÉLAI D'OUVERTURE D'UN SMS

**3 heures**

DE PRODUCTIVITÉ GAGNÉE MOYENNE  
PAR MOIS ET PAR UTILISATEUR

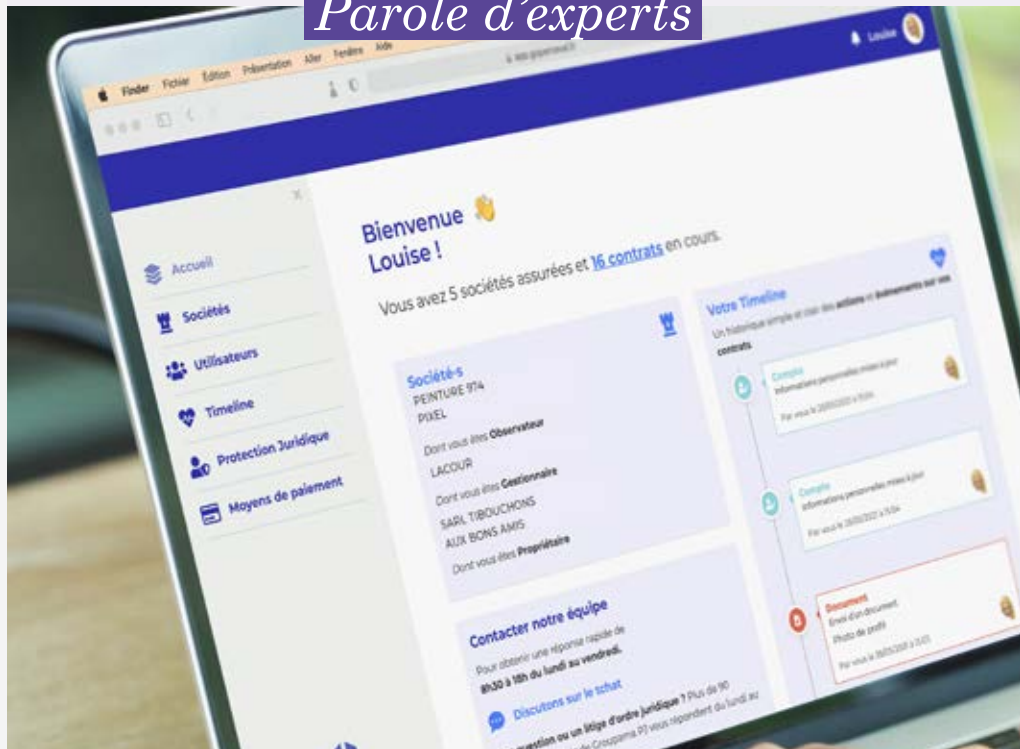
Bénéficiez d'une **démonstration gratuite** et personnalisée du logiciel en contactant **J2S** :

**02 23 44 84 50**

**contact@j2stelecom.com**

J2S TELECOM - 18 av. Jules Tricault - 35170 BRUZ  
S.A.S. au capital de 30 000 € - RCS Rennes 519 979 751

*Parole d'experts*



« Cette période de confinement nous a fait basculer dans la technologie : **il n'y a plus de retour en arrière possible** »

« Oyez ! Voici l'assurance professionnelle des entrepreneurs de bon aloi. Jetez aux oubliettes ce que vous pensiez savoir des assurances ! Perceval part en croisade pour vous faciliter la vie et vous offrir le Graal : la tranquillité d'esprit ». Cette accroche est accessible sur la page d'accueil du site internet de Perceval [[www.goperceval.fr](http://www.goperceval.fr)], cabinet de courtage basé à La Réunion.

**Guillaume Torcol**, son Directeur général, nous explique sa philosophie professionnelle et détaille la transformation digitale de son entreprise, accélérée par le confinement du printemps 2020.

[La Nouvelle Revue du Courtage / LNRC] **Comment vous est venue l'idée de créer un site de démonstration ultra-perfectionné ?**

[**Guillaume Torcol**] Nous réfléchissions depuis longtemps sur notre métier de courtage sur internet. Nous avions un site vitrine qui ne permettait pas de dialoguer avec nos clients. Et pour nos 25 d'existence, début 2018, nous nous sommes lancés pour disposer dès le mois de juin d'un site utile, innovant et le plus simple possible.



Ce site offre trois services principaux :

- **Faciliter l'accès à l'Assurance Construction**, dont nous sommes spécialistes. Nous avons digitalisé le questionnaire pour parvenir à une liste très resserrée de quatre à cinq questions pour obtenir une assurance décennale. Nous sommes donc très réactifs pour toutes les demandes. Des clients très satisfaits ont fait la promotion de service, et nous avons développé cette activité grâce à la force du digital.
- **Vendre en ligne, de A à Z, un produit d'assurance**. Nous avons opté pour la Protection Juridique parce que nous avons la chance de travailler en toute confiance depuis des années avec la Société Française de Protection Juridique (une filiale de Groupama PJ). Nous sommes partenaires de longue date, et ils ont accepté de nous suivre dans notre projet.
- **Disposer d'un véritable espace en ligne** avec toutes les informations indispensables sur les contrats du client. Cela paraît tout bête mais quand on travaille avec une quinzaine de compagnies et plusieurs centaines de clients, concevoir un espace unique devient un challenge, avec des combinaisons à l'infini. La finalité

pour le client consiste à pouvoir toucher du doigt ses contrats d'assurance, qu'il ait une structure ou plusieurs, par type de risques. Ainsi, en 2018, nous avons rencontré une équipe de développeurs qui a pris en charge le projet et l'a livré dans les délais impartis, grâce à une collaboration étroite. Mais le site n'était pas très évolutif et nous devions en prévoir la refonte pour ajouter de nouvelles briques.

Sur les conseils de notre agence de communication, début 2020 au moment du premier confinement, nous avons réfléchi à utiliser le nom de notre cabinet, Perceval, pour développer notre ligne éditoriale « Cool Médiéval ». Nous avons adopté un nouveau ton général, moins austère tout en restant sérieux. Ainsi en septembre 2020, nous avons mis en ligne notre V2, qui comporte une refonte totale de l'identité visuelle et du graphisme, mais aussi une grande montée en technologie pour respecter l'environnement réglementaire notamment dicté par la DDA et le RGPD.

Ainsi, notre version actuelle permet désormais d'ajouter d'autres produits et d'autres questions dans les formulaires, en garantissant qu'ils s'intègrent dans notre Workflow et dans notre technologie.

## [ LNRC ] Comment se présente le site pour vos clients ?

**[Guillaume Torcol]** En janvier 2021, nous avons débuté une refonte de l'espace client en ligne, avec pour objectif d'optimiser l'expérience-client ou User Interface. Notre mot d'ordre est de délivrer l'expérience-client la plus fluide, simple et intuitive possible, que notre client ait un contrat ou dix, une structure ou cinq, qu'il gère ses contrats lui-même ou qu'il en délègue la gestion.

Cette innovation est bien sûr gratuite pour nos clients, et certains se servent déjà de notre site régulièrement. Mais depuis février, nous menons des campagnes pour prendre les utilisateurs par la main et les guider dans les fonctionnalités offertes par leur espace-client. Nous remarquons qu'une fois qu'ils ont commencé à naviguer dans le site, ils en prennent l'habitude facilement. Nous avons pour cela des indicateurs, et nous ne manquons pas une occasion d'analyser a posteriori le comportement de nos clients pour rester dans une démarche d'amélioration continue.

Concrètement, dans un seul espace, vous retrouverez tous vos contrats, avec leurs conditions générales de vente et leurs conditions particulières, leurs dates d'échéance, .... Vous visualisez en un coup d'œil la situation de votre entreprise en matière d'assurances, ou de vos entreprises si vous avez plusieurs structures. Vous pouvez agir, télécharger un contrat si vous en avez besoin, revoir ses garanties à la hausse ou à la baisse.

Vous pouvez ajouter à votre compte des utilisateurs et leur attribuer des rôles. Cela peut être utile pour vos collaborateurs ou vos partenaires, votre expert-comptable par exemple. Ainsi, ils auront accès aux informations que vous aurez choisies. Un chef d'entreprise peut avoir plusieurs sociétés et une quinzaine de contrats, avec des compagnies différentes. Ils seront tous accessibles au même endroit, même si leur gestion est déléguée à des responsables différents en fonction de leurs attributions. Une Timeline permet de suivre chaque interaction en temps réel. Les documents et informations importantes en provenance des compagnies d'assurance arrivent directement dans l'espace en ligne dans votre Timeline et/ou dans le centre de notifications. Ce fonctionnement concrétise notre manière de concevoir le sujet : le rendre simple pour le client.

### [ LNRC ] Comment vous êtes-vous assurés de respecter toutes les contraintes légales sur votre plateforme ?

**[Guillaume Torcol]** Nous nous sommes entourés de tous les spécialistes nécessaires. Pour rentrer sur notre site en tant que prospect, nous utiliserons un opt-in. Cette étape nous donne l'accord pour contacter l'internaute, qui saisit seulement ses nom et prénom. Puis nous utilisons des données en open source pour chercher l'entreprise concernée par le contrat. Nous utiliserons les coordonnées recueillies dans ce cadre pour proposer au prospect de discuter de Protection Juridique, car nous sommes convaincus que cette couverture est indispensable de nos jours, et jamais dans un autre but.

Nous utilisons de nombreux outils, développés par des professionnels. Cela nous garantit de respecter les réglementations qui s'appliquent à nos activités, y compris pour la gestion des cookies (Cookies Consent depuis mars 2021). Par exemple, quand les internautes renseignent pour leur entreprise un code APE, nous utilisons Open Data Soft pour faire remonter directement l'information disponible de façon publique. Notre site est interfacé avec ce type d'outils à chaque fois que cela est possible pour aller plus vite à l'essentiel. Bien sûr, il est possible pour le client de vérifier et de valider cette information.

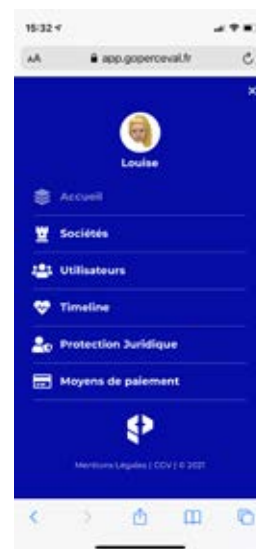
Notre objectif en nous connectant à toutes ces données est de limiter le nombre de questions et le temps passé avant d'obtenir un tarif et une offre d'assurance.

Nous offrons la possibilité de souscrire en ligne, mais nous ne nous arrêtons pas à l'acte de souscription. Notre interface client permet de gérer le contrat durant toute sa vie, d'en modifier des éléments, de le réviser si nécessaire, sans recourir de nouveau au questionnaire de départ. Le client peut changer les informations qui doivent être mises à jour, quand il en éprouve le besoin. Ainsi, il peut s'approprier le sujet assurances, le client devient acteur dans la couverture de ses risques.

### [ LNRC ] Quels sont les produits/les offres disponibles par ce canal de souscription en ligne ?

**[Guillaume Torcol]** Nous avons commencé par l'assurance Protection Juridique parce que cela nous paraissait simple. Elle n'est pas obligatoire, mais nous considérons qu'elle est indispensable pour nos clients entreprises. Dans une société qui se judiciarise, chacun doit pouvoir être épaulé, et pourtant nous constatons que le taux d'équipement reste faible (environ 20%). Perceval la propose depuis 1993 aux particuliers comme aux professionnels. Avec simplement le code APE et le chiffre d'affaires de l'entreprise, nous sommes en capacité de proposer directement un tarif.

Pour la Multirisques Pro, le travail est plus compliqué. Il fallait croiser les informations et les mettre en forme, sans oublier un chantier très lourd de réécriture des garanties pour les rendre intelligibles. Le monde de l'assurance utilise un jargon qu'il est difficile de traduire en mots



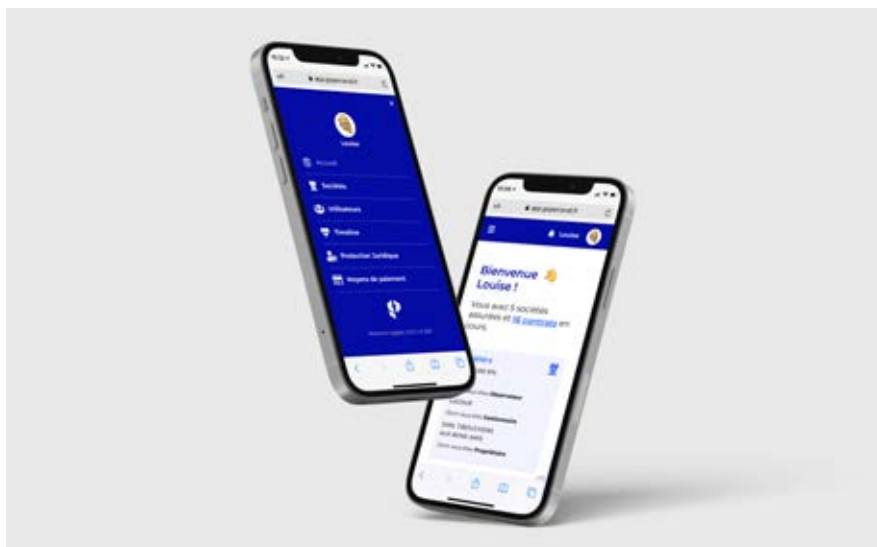
simples, mais nous nous sommes attelés à cette tâche. Nous en tirons un bénéfice concret pour établir un dialogue avec nos prospects, voire avec nos clients.

### [ LNRC ] Envisagez-vous de mettre votre expertise au service de vos confrères courtiers ?

**[Guillaume Torcol]** Nos métiers bougent très rapidement. Depuis 2 ou 3 ans, de nombreux acteurs sont passés à l'assurance du 21<sup>e</sup> siècle, et Perceval veut rester parmi les premiers. Pour cela, il faut se lancer et tester de nouvelles choses. J'observe une tendance à la disparition des petits cabinets de courtage, en raison de la concentration entre courtiers mais aussi de fermetures de codes et d'une réglementation qui pèse sur tous les intermédiaires. Je peux agir sur la concurrence digitale que comporte l'arrivée de nouveaux entrants. Perceval doit continuer à bien faire son travail, mais en ligne autant que possible.

Nous envisageons en effet de mettre notre expertise à la disposition de nos confrères, en marque blanche, et de devenir un acteur en BtoBtoC. Nous pouvons assurer le back-office de nos partenaires, et mettre à disposition les questionnaires à utiliser dans le parcours-client. Ainsi, le travail de simplification que nous avons mené pourra bénéficier au plus grand nombre, clients et confrères. Je vous invite à venir faire un test en conditions réelles, visitez notre site [[www.goperceval.fr](http://www.goperceval.fr)] et faites votre simulation sans engagement !

**Propos recueillis par Céline Meslier**



# Recruter un alternant POURQUOI PAS VOUS ?



*En 2020, plus de 2 000 étudiants ont été accueillis en alternance et formés sur divers métiers dans les cabinets de courtage français.*

L'alternance, c'est avant tout une occasion unique de transmettre les savoir-faire de votre entreprise, mais également de bénéficier d'un regard neuf et de nouvelles techniques de travail dans votre entreprise.

Former un collaborateur en alternance lui permet d'être rapidement autonome. Vous avez de 6 mois à 4 ans pour lui apprendre tous les aspects du métier. À l'issue de son cursus scolaire, et si vous le souhaitez, vous pourrez ainsi recruter une personne formée à vos propres méthodes de travail.

En recrutant un alternant, vous pouvez bénéficier d'aides financières :

- Une aide unique ou une aide forfaitaire pour les employeurs ;
- Une exonération de cotisations sociales. Celle-ci peut être totale ou partielle selon la taille de l'entreprise ;
- Des déductions fiscales de la taxe d'apprentissage (bonus alternants, frais de stage, dons en nature).

en savoir plus  
recruter un alternant



[bit.ly/3vWHR30](https://bit.ly/3vWHR30)

**MDS**  
MY DATA SOLUTION

**VOTRE EXPERT EN PROTECTION DES DONNÉES**

Depuis Mai 2018 les cabinets de courtages en assurance  
doivent respecter le RGPD

**Déployer cette réglementation dans votre organisation ne s'improvise pas !**

**Une solution adaptée à votre secteur d'activité**

- Externalisation dpo
- Outils collaboratifs pour prouver votre conformité
- Modèles RGPD sur mesure
- E-assistance 7jrs/7jrs

**MDS FRANCE**

NextDoor

Cœur de Défense,

110 Espl Général de Gaulle

92400 Courbevoie

**MDS OCEAN INDIEN**

Le Caré

62 rue Adrien Lagourgue

97424 Piton Saint Leu

**MDS CARAIBES**

Be Booster

12 rue des Arts et Métiers

Lotissement Dillon stade

97200 Fort de France



## LES ÉTOILES DE PLANETE CSCA

### Votre palmarès en région DOM

En avril 2021, vous avez participé au vote pour désigner vos partenaires assureurs préférés en fonction de vos activités et de votre implantation géographique.

Les gagnants sont :

#### POUR LE MARCHÉ DES ENTREPRISES

- L'assureur préféré en IARD - Dommages aux biens : Ex Aequo GENERALI et GROUPAMA
- L'assureur préféré en IARD - RC PJ : GENERALI
- L'assureur préféré en IARD - Flottes/Transport : GENERALI
- L'assureur préféré en IARD - Construction : ALLIANZ
- L'assureur préféré en Prévoyance/Santé collective : GENERALI
- L'assureur préféré en Retraite/Epargne salariale : GENERALI

#### POUR LE MARCHÉ

##### DES PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS

- L'assureur préféré en IARD : Ex Aequo GENERALI et GROUPAMA
- L'assureur préféré en Prévoyance/Assurance-emprunteur/Santé : GENERALI
- L'assureur préféré en Prévoyance/Assurance en Epargne/Retraite : GENERALI

Le Comité directeur du Collège DOM transmettra leurs Étoiles du Courtage aux premiers de chaque catégorie. La remise des Trophées au niveau national aura lieu en septembre prochain, nous ne manquerons pas de vous tenir informés !

Plus d'infos avec le classement des trois fournisseurs préférés pour chaque catégorie sur le site PLANETE CSCA :



bit.ly/2SMx6IA



### Le saviez-vous ?

France FinTech et PLANETE CSCA ont conclu un partenariat pour favoriser l'émergence de modèles innovants dans le domaine des assurtech.

Ce partenariat permettra de renforcer les échanges déjà opérés dans le cadre de la Commission Assurtech de PLANETE CSCA - animée par Anthony Jouannau, DG de +Simple, membre de France FinTech, sous le patronage de Jérôme Dedeyan, Vice-Président de PLANETE CSCA en charge du sujet assurtech, et de fournir des avantages respectifs aux membres des deux communautés. Il vise notamment à conduire des réflexions communes autour de l'accélération de la numérisation du secteur des assurances et de l'émergence de modèles innovants.

### PÉRIODE ESTIVALE : profitez des avantages de Comitéo !

Depuis fin mars 2021, PLANETE CSCA a mis en place une offre mutualisée de services et de loisirs, Comitéo. L'accès à cette plateforme est entièrement gratuit pour les adhérents de PLANETE CSCA et leurs collaborateurs.

Comitéo propose des offres nationales et locales à tarif négocié dans 10 univers : billetterie, voyages/vacances, restauration, bien-être, sports et loisirs, shopping, mode,

achat de high-tech, électroménager, presse mais aussi services du quotidien !

Pour accéder à la plateforme, vous devez être connecté sur le site PLANETE CSCA, vos identifiants sont identiques.



bit.ly/31BMOri



Visitez le mini site du Collège Outre-Mer - Syndicat PLANETE CSCA  
[www.planetecsca.fr/syndicat/departement-doutre-mer](http://www.planetecsca.fr/syndicat/departement-doutre-mer)

# Exploitation. Solutions dédiées.



## Assurance Bris de machine.

### Nous garantissons vos :

- ✓ Dommages matériels aux biens stationnaires ou mobiles
- ✓ Frais de déblaiement
- ✓ Frais de transports accélérés et heures supplémentaires
- ✓ Frais d'expert

### Pour plus d'informations :

Contactez notre délégation de La Réunion  
123 route de l'Eperon - 97535 Saint-Gilles-Les-Hauts  
Centre d'affaire ZE Bure@u - T 02 62 97 36 97



**simple. clair. helvetia** 

Votre assureur suisse

Contactez nous !  
T 02 62 97 36 97