

## La parole du Président

**Chères adhérentes,  
chers adhérents,**

Je reprends la Présidence du Collège Sud-Ouest de PLANETE CSCA après la démission pour raisons de santé de Julien VIVIER dans le courant du mois de mars. Nous avons constitué un nouveau bureau avec Jean-Yves de BECHADE, Vice-Président, Xavier CATHALA, Trésorier, Michèle ARNAUD, Secrétaire générale et Erik DESCUDET, membre du bureau.

Vous trouverez dans votre cahier régional l'annonce des prochaines formations organisées en partenariat avec l'ADFASO et le palmarès des Étoiles du Courtage pour lesquelles vous avez été appelés à voter en avril dernier.

Dans ce contexte sanitaire qui nous a imposé de revoir nos modes de travail et de vie, se former et mettre à jour ses connaissances est indispensable pour rester dans la course. La crise perdue, la situation est difficile pour nombre d'entreprises et de collaborateurs. Nous avons la chance dans notre région d'être moins touchés que d'autres, peut-être grâce

à notre biotope qui nous permet de bénéficier de vastes espaces et de vents dominants. Ces conditions privilégiées par rapport à d'autres territoires surchargés en nombre d'habitants, ne nous dispensent pas de respecter les règles générales de distanciation et les gestes barrières. Mais elles nous incitent à reprendre dès que cela sera possible une vie plus normale.

L'économie doit tourner. Elle tourne depuis mars 2020 en partie grâce au « quoi qu'il en coûte », qui permet de limiter les souffrances de pans entiers d'activités. Il est souhaitable que nous dépassions cette situation, grâce à la vaccination et la réouverture de tous les lieux et commerces qui ont été fermés. Le Sud-Ouest est la première région de France la plus vaccinée, ce dont nous ne pouvons que nous réjouir. Nous sommes prêts à accompagner nos clients dans la reprise de leurs activités. Ils peuvent compter sur notre profession pour rester mobilisés à leurs côtés. ■

“ **Nous sommes prêts à accompagner nos clients dans la reprise de leurs activités.** ”



*Franck Allard*  
Président PLANETE CSCA Sud-Ouest

**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

## Interview



## PAROLE D'EXPERT

# *Offrir une vision partagée du sinistre pour une meilleure qualité de service*

Implanté partout dans le monde, BELFOR est un spécialiste de la remise en état post-sinistres des biens impactés dans les meilleurs délais. BELFOR France investit dans la digitalisation de ses activités, un sujet qui a pris toute son importance avec la limitation des déplacements en 2020. Christophe Guerreiro, Directeur Commercial et Marketing France, détaille la conception et la mise à disposition de BELFOR 360°, un outil qui devrait connaître un essor important dans les prochaines années.

[La Nouvelle Revue du Courtage / LNRC] **Comment est née l'idée de votre outil BELFOR 360° ?**

[**Christophe Guerreiro**] La décision d'offrir un service à l'ensemble de nos partenaires, courtiers, assureurs et experts, a été prise tout au début

du confinement de mars 2020. Les restrictions de déplacement ont poussé les cabinets d'expertise, en accord avec la FFA, à opter pour de la gestion de type Force Majeure. Nous avons réagi en favorisant les moyens d'expertise à distance, pour gérer malgré tout les sinistres pour nos mandants en commun (courtiers/assureurs).

En effet, côté clients, les particuliers avaient plutôt des craintes à nous faire intervenir sur des prestations de type recherche de fuites et à nous recevoir chez eux. Quant aux personnes victimes d'incendies ou de dégâts des eaux de forte ampleur, la fermeture d'une majorité des hôtels constituait un casse-tête pour les assureurs qui cherchaient à les reloger temporairement. Pour débloquer la situation, BELFOR a recherché une solution qui permette à chacun de statuer sur le sinistre sans pouvoir se rendre sur place et de se prononcer sur la validation d'un devis de remise en état des biens.

### [LNRC] BELFOR 360° permet de cartographier un lieu sinistré. Sur quelle(s) technologie(s) s'appuie cette innovation ?

[**Christophe Guerreiro**] Nous avons opté pour une technologie largement utilisée par les agents immobiliers pour réaliser des visites à distance, et nous l'avons adaptée aux sinistres. Des caméras installées à espaces réguliers sur les lieux permettent de combiner les images pour restituer en 3D une modélisation. L'utilisateur peut ainsi mesurer de manière précise la largeur d'un couloir ou la hauteur d'un mur. Le premier intérêt de cette approche est de figer les conditions du sinistre et pour nous, d'intégrer directement nos éléments de devis, grâce à des points de repère directement sur le plan des lieux : à tel endroit, nous proposons tel mode opératoire, avec tel produit et pour un volume horaire de tant d'heures pour rétablir la situation à son niveau initial. Ainsi nos partenaires peuvent se faire une idée précise de notre proposition.

Le second intérêt réside dans une gestion fluidifiée : tout au long de l'avancement des travaux, les opérations sont documentées, suivies, et une fois le travail terminé, courtier, assureur, expert peuvent constater directement que la remise en état est effective.

### [LNRC] Dans quels types de situations avez-vous recours à BELFOR 360° ?

[**Christophe Guerreiro**] Nous avons utilisé les ressources offertes par BELFOR 360° de manière intensive pendant les deux premiers confinements. Aujourd'hui, nous

les réservons plutôt à la prise de mesures conservatoires, par le biais du courtier dans les contrats concernant les entreprises, ou par les gestionnaires de compagnies dans le secteur résidentiel. Cette solution nous permet d'analyser et de valider très rapidement les premières mesures d'urgence à prendre avec l'ensemble des parties prenantes.

Cette solution est également d'un grand intérêt pour les dossiers dans lesquels certaines des personnes concernées ne sont pas sur place. Je prends l'exemple de groupes implantés en France, mais dont le siège social est à l'étranger. Leurs *risks managers* peuvent être intéressés par cette solution, qui leur permet de prendre connaissance de leur sinistre, et de le suivre à distance. Tant que les restrictions de déplacement resteront en vigueur, et sûrement même au-delà, cette technologie sera utile. Il en est de même pour des particuliers qui possèdent des résidences secondaires en France, sans les occuper à plein temps. La technologie leur permet de rester informés des interventions en cours pour remettre en état leur bien.

### [LNRC] L'accord de toutes les parties prenantes est-il facile à obtenir ?

[**Christophe Guerreiro**] Comme la solution apporte un véritable service au client final, elle est vue très favorablement de toutes les parties prenantes et en particulier des courtiers, qui cherchent toujours à délivrer la plus haute qualité de service possible. BELFOR 360° est une innovation facile à valoriser dans un cahier des charges. Le courtier peut s'engager sur des délais d'ouverture du dossier en cas de sinistre et de délai de début des travaux. La cartographie du lieu sinistré et le suivi du chantier jusqu'à complète remise en état est un bénéfice supplémentaire.

### [LNRC] Cette innovation a-t-elle vocation à se généraliser ?

[**Christophe Guerreiro**] Je suis convaincu que ces méthodes de travail vont s'imposer, comme c'est déjà le cas aux Etats-Unis par exemple, dans tous les corps de métiers liés au bâtiment. Elles vont se systématiser d'abord pour les sinistres majeurs et ceux qui concernent des professionnels, puis elles vont se

diffuser sur le marché du résidentiel. En effet, tout le monde est gagnant puisque nous arrivons très rapidement à une vision partagée du sinistre. Chaque acteur, tout en restant dans son rôle, peut se positionner. Par exemple, pour les sinistres de particuliers, les gestionnaires pourront aller au-delà de leur délégation actuelle de gestion, car ils disposeront facilement de la validation par l'expert de la nature du sinistre. Avec cette visibilité, leur pouvoir de décision sera renforcé et la gestion du sinistre n'en sera que plus rapide.

### [LNRC] Comment êtes-vous organisés en France ?

[**Christophe Guerreiro**] BELFOR comporte quatre départements :

- Un département décontamination/ assèchement, pour tous les sinistres de type dégât des eaux ou incendie,
- Un département rénovation du second œuvre (mise en peinture, pose de sol dur ou souple, installation d'une cuisine...),
- Une branche dédiée aux sinistres professionnels et/ou majeurs, dénommée BELFOR Technology Solutions,
- Et un département qui traite tous les sinistres touchant à l'environnement (plomb, amiante, moisissures, dégâts de fioul...).

Nous avons vingt agences en France, qui proposent toutes des services en décontamination/assèchement. Certaines disposent déjà des compétences pour mettre en place notre offre globale de rénovation (Nord, Paris et région Sud-Est). Nous accélérons sur cette double activité en 2021 : nos agences de Bordeaux et Toulouse en juin, puis Nantes en fin d'année, auront bientôt ces deux casquettes.

Depuis trois ans, nous concentrons nos efforts sur le courtage, qui constitue à nos yeux une clé pour toucher les clients, et notamment les professionnels. Les courtiers sont les experts de la couverture des risques, et nous mettons en place, pour eux, des solutions d'accompagnement en cas de sinistre qui participent à la satisfaction de leurs clients. ■■■

*Propos recueillis par Céline Meslier*

## LES ÉTOILES DU COURTAGE DE PLANETE CSCA *Votre palmarès en région Sud-Ouest*



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 : AXA
- L'assureur préféré en IARD – RC PJ : AXA
- L'assureur préféré en IARD – Flottes/Transport : AXA
- L'assureur préféré en IARD – Construction : AXA
- L'assureur préféré en Prévoyance/Santé collective : Ex Aequo : GENERALI et SWISS LIFE
- L'assureur préféré en Retraite/Epargne salariale : AVIVA

### POUR LE MARCHÉ DES PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS

- L'assureur préféré en IARD : GENERALI
- L'assureur préféré en Prévoyance/ Assurance-emprunteur/Santé : Ex Aequo : VERALTI et SWISS LIFE
- L'assureur préféré en Prévoyance/ Assurance en Epargne/Retraite : AVIVA

Votre Collège organisera prochainement une remise de ces trophées aux premiers de chaque catégorie, des informations complémentaires vous seront communiquées ultérieurement.

La remise des Trophées aura lieu au niveau national en septembre prochain, soyez au rendez-vous !

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



[bit.ly/2RX11h8](https://bit.ly/2RX11h8)

## AGENDA *Formations DDA éligibles*

Votre Collège PLANETE CSCA Sud-Ouest vous propose deux formations DDA éligibles en partenariat avec ADFASO et Astrée Consultants :

- **COMPRENDRE LES ENJEUX RÉGLEMENTAIRES DANS LE DOMAINE DE LA DISTRIBUTION D'ASSURANCES**  
le **jeudi 27 mai** de 9h20 à 12h20  
(3 heures en visioconférence)
- **COMPRENDRE LES OBLIGATIONS D'INFORMATIONS ET LE DEVOIR DE CONSEIL**  
le **mardi 15 mai** de 9h30 à 11h30  
(2 heures en visioconférence)

Pour faciliter les échanges, les inscriptions sont limitées à 12 participants par session.

### Pour vous inscrire

ou inscrire vos collaborateurs (gratuit pour les adhérents de PLANETE CSCA) :  
**contact.adfaso@gmail.com**

**Pour toute question,**  
contactez **Christian MAISTRIAUX**  
Président de l'ADFASO,  
**06 19 38 81 08.**



Visitez le mini site du Sud-Ouest - Syndicat PLANETE CSCA  
[www.planetecsa.fr/syndicat/college-sud-ouest](http://www.planetecsa.fr/syndicat/college-sud-ouest)

# LE COURTIER AU CŒUR



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 le courtage.

Depuis bientôt 60 ans, les équipes expertes et passionnées vous accompagnent partout en France en vous apportant des solutions sur mesure.