

La parole du Président

**Chères consœurs,
chers confrères,**

Depuis plusieurs mois, notre quotidien est rythmé par la crise sanitaire. Toutefois, il ne faudrait pas négliger tous les autres éléments constitutifs d'un quotidien serein. La santé, la prévoyance sont des sujets qui ont été au cœur des préoccupations de tous, mais, bien qu'essentiels, ils ne sont pas suffisants.

En effet, en cette rentrée particulière, nous devons avoir à cœur de se questionner et de revisiter pour nos clients l'ensemble des produits que nous leur conseillons. La crise sanitaire a masqué certaines réalités, par exemple en matière d'accidents de la route pour lesquels 2021 rejoint les chiffres précédents malgré les confinements. Plus positivement, les chiffres de la construction étaient en baisse en 2020, mais la nette augmentation des permis de construire depuis septembre 2020 laisse augurer une reprise des chantiers, et donc des besoins assurantiels.

En résumé, la crise Covid n'est pas terminée et ses conséquences se feront sentir pendant encore quelques mois, voire années sur

“ *Aujourd'hui, plus que jamais, nos clients ont besoin de nous, pour assurer tous les aspects de leur quotidien.* ”

certaines secteurs. Pour autant, notre devoir de conseil va bien au-delà de cette pandémie et aujourd'hui, plus que jamais, nos clients ont besoin de nous, pour assurer tous les aspects de leur quotidien.

Septembre est également synonyme de rentrée pour notre jeunesse, des jeunes durement éprouvés depuis plusieurs mois. Il est d'usage de dire qu'ils sont notre avenir. Certes. Mais comme disait Antoine de Saint Exupéry : « *Pour ce qui est de l'avenir, il ne s'agit pas de prévoir, mais de le rendre possible* ». C'est dans cet esprit qu'il me paraît primordial d'accorder une importance toute particulière à la jeunesse et, de fait, aux produits que nous pouvons leur proposer. Démarrer dans la vie peut être effrayant, d'autant plus dans un contexte sanitaire et social tendu. Nous avons notre rôle à jouer, pour, à leurs côtés, leur simplifier la vie.

Chères consœurs, chers confrères, septembre est enfin le moment de la rentrée sociale, celle des réformes et des changements réglementaires en tout genre. Mais l'inconnu des mois à venir ne doit pas nous pousser à l'immobilisme. Au contraire, il nous faut accompagner, innover, avancer avec solidarité.

Pour conclure, je vous souhaite à tous de nous retrouver pour clôturer l'année dans un climat plus léger, propice à des fêtes de fin d'année aux allures d'autrefois. ■



Adrien Marlier
Président PLANETE CSCA Outre-mer



“ Apporter des solutions adaptées aux prospects et futurs clients procure un sentiment de travail accompli ”

Après un parcours professionnel dans l'assurance en général, Teddy Ramakistin est devenu gérant associé de GLOBAL PATRIMOINE en 2020. Il répond aux questions d'Adrien Marlier sur cette nouvelle orientation donnée à sa carrière.

[La Nouvelle Revue du Courtage / LNRC] **Depuis combien d'années travaillez-vous dans le secteur des assurances ?**

[**Teddy Ramakistin**] Cela fait 17 ans que j'ai découvert le monde des assurances. Tout d'abord de 2004 à 2006, au service Médical d'une compagnie, en collaboration avec les Médecins Conseil, je procédais à la sélection médicale des dossiers emprunteurs et certains dossiers de prévoyance individuelle : acceptation ou réclamation de pièces complémentaires en vue d'une décision finale.

En 2006, j'ai été approché par une compagnie concurrente, et j'ai intégré le Service de Gestion, toujours avec une partie de sélection médicale, en y ajoutant la saisie des affaires nouvelles, la gestion des contrats en portefeuille, mais aussi la prestation (versement d'indemnités).

Dans le cadre d'une bourse interne, j'ai rejoint en 2011 l'inspection commerciale de cette même structure, avec pour objectif de développer l'activité commerciale auprès d'un réseau d'apporteurs (courtiers) des produits assurances de personnes, tant en individuelles que collectives (prévoyance, épargne, retraite puis santé à partir de 2015).

En juin 2020, après un certain délai de réflexion, et malgré les deux mois de confinement, j'ai intégré un cabinet de courtage, avec lequel je collaborais déjà. L'objectif est resté le même, mais cette fois-ci en endossant la casquette du courtier, à savoir donner davantage de satisfaction à nos clients avec toute une panoplie d'offres au meilleur tarif.

[LNRC] Dans votre parcours, si vous deviez retenir 3 dates clés qui vous ont mené à ce poste, quelles seraient-elles ? (Le passage de compagnie à courtier)

[**Teddy Ramakistin**]

- Janvier 2004 : découverte totale de l'assurance.
- Février 2011 : intégration du service commercial avec la responsabilité d'un réseau de courtage.
- Juin 2020 : création du cabinet dédié aux assurances de personnes.

[LNRC] Juin 2020 est une date importante car vous passez de « homme de compagnie » à « courtier », pourquoi avez-vous fait ce choix ?

[**Teddy Ramakistin**] Il s'agit d'un accomplissement : pratiquement 10 années à côtoyer un réseau de courtiers avec lesquels on tisse des liens, on gagne leur confiance, on réalise des affaires et parfois, ces dernières ne se font pas en raison de la concurrence sur le marché, de différences tarifaires ou de facilité d'outils de tarification ou de gestion

De plus, les postes précédents m'ont permis de comprendre chacune des étapes de la mise en place des contrats, la vente, la sélection médicale, la gestion et la prestation.

[LNRC] Comment avez-vous appréhendé le changement de salarié à entrepreneur ?

[**Teddy Ramakistin**] La décision n'a pas été simple au début, d'accepter de perdre cette sécurité de l'emploi, du salaire, de ses avantages. Mais pouvoir prendre son destin en main et apporter des solutions plus adaptées aux prospects et futurs clients procurent un sentiment de travail accompli.

[LNRC] Quelles sont pour vous les forces du courtage ?

[**Teddy Ramakistin**]

- Apporter notre analyse et nos conseils à nos clients.
- Être en mesure de répondre à pratiquement toutes leurs sollicitations.
- Proposer des solutions ouvertes et spécifiques.
- Permettre l'évolution des produits.

[LNRC] Et les faiblesses ?

[**Teddy Ramakistin**] La complexité réglementaire, lorsqu'on ne dépend pas d'un réseau est un poste très lourd et contraignant, qui peut être fatal à des cabinets modestes.

[LNRC] Si vous deviez conseiller un jeune qui débute, que lui diriez-vous ?

[**Teddy Ramakistin**] De saisir la moindre opportunité d'intégration dans un cabinet de courtage, quel que soit le type de contrat de travail, afin de comprendre l'intérêt, le fonctionnement mais aussi les enjeux des polices d'assurance.

[LNRC] Comment voyez-vous votre métier dans 10 ans ?

[**Teddy Ramakistin**] Le réseau courtage sera toujours présent pendant de longues et belles années avec une part de digitalisation qui continuera de grandir. 

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

www.mydatasolution.fr

contact@mydatasolution.fr

+262 6 92 53 82 17

Le courtier DÉLIVRE UN SERVICE DE PROXIMITÉ

Adrien Marlier,
Président du Collège DOM de PLANETE CSCA

Lorsqu'il est question de commerces de proximité, chacun a en tête le boulanger du bout de la rue, le boucher ou l'épicerie du coin et même, le « petit café d'en face ». En outre, les commerces de détail, les pharmacies ou les restaurants de quartiers sont, d'usage courant, vécus comme des commerces de proximité.

Mais qu'en est-il des **services de proximité** ?

Il convient déjà de se questionner sur la notion de proximité, et ces derniers mois nous ont montré à quel point cette notion peut prendre des sens bien différents selon le contexte.

La notion de proximité semble pouvoir prendre trois dimensions :

- La **dimension géographique**, intuitivement la plus simple mais la plus subjective et la plus aisément « contournable ». En effet, il est sous tendu ici la facilité à se rendre du lieu du consommateur au lieu du vendeur, et réciproquement. Or cette spatio-temporalité est totalement remise en cause par la digitalisation des services. Ainsi, le service est rendu jusque chez le client.
- La **dimension de quotidienneté**, c'est à dire qui n'est pas dans nos vies de manière exceptionnelle. Le service en question est récurrent et concerne notre vécu quotidien. Avec le temps, les usages évoluant, de nouveaux services répondent à ce critère, et on peut citer les plateformes de contenus cinématographiques, les livraisons de toutes sortes ou encore le e-learning.
- La **dimension du relationnel** : autrement dit, la possibilité de créer du lien de personne à personne, en toute subjectivité et affectivité, devenant centrale en terme de relation-client. Le client souhaite être reconnu et ne plus être anonymisé.

Traditionnellement, étaient associés à la notion de services de proximité les métiers de domesticité (services à la personne, aidants, voire artisanat de quartiers). Aujourd'hui, les métiers de la banque, assurance mais aussi des énergies sont considérés comme des acteurs économiques de proximité. Il y a plusieurs raisons à cela.

Depuis la crise des *subprimes* de 2008-2009, tous les secteurs sont soumis à de profondes mutations socio-économiques, qu'ils s'agissent de réglementations, de nouvelles technologies, de nouveaux modèles économiques ou de crises sanitaires et sociales. Dès lors, il a fallu anticiper quand cela était possible, s'adapter et rassurer nos partenaires et nos clients :

- Les rassurer sur notre disponibilité, sur notre capacité à être à l'écoute de leurs nouveaux besoins.
- Nous adapter et trouver des moyens logistiques, humains d'y répondre.
- Anticiper en proposant des solutions innovantes, et de plus en plus sur-mesure.

C'est par cette personnalisation de l'offre, les conseils au millimètre et le contact client multicanal que, malgré le développement accru de la digitalisation de nos métiers qui demeure une nécessité, nous avons su conforter notre rôle de confiance et de proximité. Car ne nous y trompons pas, autant il serait caricatural de penser que proximité physique assure services, relation-client fiable et personnalisée, et liens sociaux, autant soustraire la digitalisation du concept de proximité serait une ineptie. En effet, l'accélération des modes de consommation, et plus encore les difficultés de circulation que nous avons connues ces derniers mois, ont fait des services digitalisés une nécessité afin de conserver un lien intangible avec nos clients. N'importe quand, n'importe où, ils ont pu entrer contact avec nous afin de les accompagner dans leurs changements de vie, parfois brutaux de ces derniers mois. N'est-ce pas là, la définition même d'un service de proximité ?

Petit à petit, et plus encore avec la crise sanitaire, être au côté de nos clients, leur apporter conseils et écoute active dans ces moments particuliers, apprécier la qualité de notre relationnel, c'est grâce à tous ces éléments que nous avons pu casser l'image un peu froide et distante que nos métiers pouvaient renvoyer. Il est fini le temps où le client appréhendait ses échanges avec son banquier ou son assureur, car nous sommes désormais des partenaires de proximité, connus et reconnus, où la dimension de lien social n'est plus à questionner tant nous avons à accompagner nos clients dans les bons et les mauvais moments.

Gardons en tête ces quelques mots de Simone Veil : « **Nous sommes responsables de ce qui nous unira demain** ». ■

Agenda

5 OCTOBRE 2021 À 9H (heure de La Réunion)

Webinaire d'information spécial DROM-COM sur l'actualité de la formation professionnelle, avec la participation d'OPCO AKTO.

18 NOVEMBRE 2021 À 17H30

Sainte-Marie de La Réunion

Remise des Étoiles du Courtage du Collège DOM pour 2021, et soirée conviviale.



Visitez le mini site du Collège Outre-Mer - Syndicat PLANETE CSCA
www.planetecscsca.fr/syndicat/departement-doutre-mer

Marchandises. Endommagées.



Client indemnisé.

Nous garantissons :

- ✓ Les marchandises confiées à un transporteur
- ✓ Les biens des exposants lors de salons professionnels
- ✓ Les marchandises et biens transportés dans les propres véhicules de l'assuré (transports privés)
- ✓ Les transports d'animaux vivants (transports privés ou confiés)
- ✓ Le transport d'équidés (avec garantie assistance)
- ✓ Les instruments de musique (orchestres, professionnels, amateurs)
- ✓ Les équipements de loisirs

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