

La parole du Président

Cher-es collègues,

Le début de l'année 2024 a été particulièrement éprouvant pour les Réunionnais pour lesquels le risque climatique s'est douloureusement rappelé à leurs bons souvenirs. Le mois de janvier a démontré qu'à bien des égards, la réalité du changement climatique ne nous permet plus de prendre le temps d'attendre. Fort heureusement nos territoires sont historiquement sensibilisés et rien ne vaut l'anticipation et la prévention. Ainsi, nous avons pu constater que malgré des phénomènes brutaux, à la formation rapide, les habitants ont su se protéger. Certes il y a eu des dégâts mais cela aurait pu être pire. Car c'est bien collectivement que nous devons nous préparer aux aléas climatiques. Par l'éducation aux bons usages, par des constructions adaptées, des infrastructures solides et des systèmes d'alerte et de secours formés. Puis, après le choc, il nous faut reconstruire, être à l'écoute et

disponible pour nos clients qui sont pris entre soulagement que cela soit derrière eux et inquiétude des sinistres. Notre rôle est alors primordial pour les rassurer et faire en sorte qu'ils soient le plus rapidement possible pris en charge, expertisés puis indemnisés. Cette chaîne de valeur se veut efficace, humaine et rapide.

Tout cela peut vous paraître évident et il n'y a pas forcément de tempêtes tous les jours, fort heureusement. Toutefois, j'attire votre attention sur plusieurs points.

En premier lieu est la prévention. En effet, le dérèglement climatique n'apporte pas que son lot de tempête, il les délocalise. Il crée également des phénomènes plus pernicieux. Ainsi, la moitié de l'île de La Réunion a connu des épisodes pluvieux continus pendant 3 semaines avec des cumuls atteignant 700mm en 24h par endroits. Dans le même temps, une houle de 2 à 3 m était observée. Conséquence, des sols engorgés, des crues exceptionnelles qui ont conduit à des éboulis, des routes fermées et une activité économique et touristique ralentie. L'agriculture mise à part, les dégâts demeurent là aussi raisonnables au regard de ce qui a été vécu.

Ce diagnostic un peu long cher.es collègues, m'amène à vous dire que de ces expériences, nous avons une

richesse que nous devons partager avec nos collègues métropolitains. En effet, ce que j'ai décrit ci-dessus n'est qu'une saison cyclonique presque normale d'un territoire ultramarin. À l'inverse, la France métropolitaine connaît depuis quelques années des épisodes de vents ou pluies anormaux et la préparation collective que nous connaissons dans nos territoires n'en est qu'à ses balbutiements sur le continent.

À ce titre, il me semble que nous pourrions envisager un partenariat gagnant-gagnant avec nos collègues métropolitains. D'un côté, nous pourrions travailler à une brochure des bonnes pratiques que nos collègues pourraient diffuser à leurs clients. Du nôtre, il nous faut mieux sensibiliser les personnes qui n'ont pas souscrit à une assurance habitation (pour exemple, 68 %* des ultramarins sont couverts contre 99 % de métropolitains) et faire en sorte que la faible souscription de l'assurance habitation dans les Dom soit un enjeu en termes de politique publique.

Vous l'aurez compris, cher.es collègues, l'actualité climatique nous a touché tant personnellement que professionnellement et je suis convaincu que c'est collectivement que nous pourrions accompagner au mieux nos clients dans ces moments difficiles. ●



Adrien Marlier
Président PLANETE CSCA
Outre-Mer

ENTHOUSIASME, CURIOSITÉ INTELLECTUELLE ET SENS DU SERVICE : **LES TROIS MOTEURS DE SOPHIE FLEURENCE**

Rencontre avec la nouvelle déléguée régionale d'Helvetia sur l'île de la Réunion depuis mars 2023.



Sophie Fleurence
Déléguée Régionale
Helvetia La Réunion

Sophie, pouvez-vous vous présenter pour nos lecteurs ?

Vosgienne de naissance, j'ai fait mes études de droit à Nancy puis un diplôme en sciences criminelles à Bordeaux. J'aspirais à devenir magistrate, voire directrice de prison ! Durant mes études à Bordeaux, j'ai souhaité travailler en parallèle et ai ainsi rejoint CFDP. Une fois mes études terminées, je suis finalement restée dans le secteur de l'assurance, qui avait ouvert ma curiosité, et plus particulièrement dans le courtage, en rejoignant Aon et Paris.

Après quelques années chez Aon dans le domaine de la responsabilité civile médicale et un DESS obtenu en cours du soir, j'avais envie d'une mission plus transverse et plus tournée vers la clientèle et j'ai rejoint Albingia. Une compagnie dans laquelle je suis restée pendant presque 18 ans et où j'ai eu l'opportunité d'exercer des missions diverses qui m'ont permis d'enrichir mes connaissances

techniques, d'apprendre des métiers que je ne connaissais pas comme le marketing ou encore d'avoir mes premières expériences de management. J'ai eu en charge la délégation régionale d'Île-de-France qui était la plus grosse délégation de la compagnie.

À la suite de cette expérience, je suis retournée dans le courtage chez Marsh en tant que manager d'une des équipes Construction... un secteur qu'une fois n'est pas coutume je ne connaissais pas pleinement. Cette belle et riche expérience m'a permis de me rendre compte que mon épanouissement professionnel se faisait avant tout dans une compagnie d'assurance et dans la relation commerciale et de confiance que l'on noue avec les courtiers. Cette envie m'a menée jusque chez Helvetia... et l'île de la Réunion !

Décrocher un nouveau poste à des milliers de kilomètres de votre vie d'alors, c'est un sacré défi.

Comment cela s'est-il passé ?

Accepter le poste de déléguée régionale à La Réunion était en effet une nouvelle « aventure » à la fois à titre professionnel mais aussi personnel. Pour être totalement transparente, je ne suis tout de même pas partie en territoire inconnu. Je connais bien l'île car mon conjoint est réunionnais et nous y venions en vacances presque chaque année. Par ailleurs, j'avais déjà été amenée à travailler avec certains courtiers locaux et avais pu tisser des liens de confiance avec eux. Je leur rendais même parfois visite lorsque j'étais en vacances sur l'île ! Le hasard n'existe peut-être pas finalement : mon parcours professionnel devait passer par La Réunion.

Et pourquoi rejoindre Helvetia ?

Helvetia est une compagnie à taille humaine, clairement tournée vers l'avenir, en plein dynamisme. C'est une compagnie curieuse, qui se remet en question, qui cultive la confiance... comme moi en fait ! Je me retrouve pleinement dans les valeurs portées chez Helvetia et je suis ravie d'apporter au quotidien mon expérience pour le développement de la compagnie.

Comment s'est passée votre intégration chez Helvetia ?

En deux temps. Dans un premier temps, j'ai été accueillie en métropole pour rencontrer à la fois mes interlocuteurs et mes homologues, une étape importante pour faciliter les échanges une fois partie à des milliers de kilomètres ! Dans un second temps, je suis arrivée sur l'île de la Réunion et j'ai été chaleureusement accueillie par l'équipe réunionnaise et mon prédécesseur. Celui-ci avait piloté la délégation durant 6 ans, il n'était pas forcément facile pour mon équipe de le voir partir et de nous adapter les uns aux autres. Mais tout s'est très bien passé et très naturellement. Nous travaillons ensemble depuis bientôt un an, dans un esprit constructif, bienveillant et de partage.

Comment se compose la délégation régionale ?

Nous sommes 10 collaborateurs dont 3 souscripteurs, 3 gestionnaires production et 2 chargés d'indemnisation. Tous ont eu une expérience professionnelle réunionnaise et/ou métropolitaine avant de nous rejoindre et nous avons également des étudiants en alternance à qui nous avons à cœur de transmettre nos valeurs et notre savoir-faire. J'ai la chance également d'avoir une collaboratrice qui est notre mémoire, car présente au sein de la délégation depuis sa création en 2006. Dès mon arrivée j'ai pu constater le degré d'autonomie des collaborateurs et l'agilité de notre organisation. C'est ce qui fait la force du modèle de régionalisation d'Helvetia.

Au quotidien je peux compter sur l'engagement et la qualité de réponse que l'équipe apporte à nos partenaires.

Quelles sont vos missions au sein de la délégation ?

Ce qui est extrêmement enthousiasmant dans cette nouvelle expérience, c'est d'avoir rejoint une compagnie avec une forte expérience dans ses métiers originels : le Maritime et le Transport sur lesquels Helvetia est numéro 1, et qui s'est aussi engagée dans une stratégie de diversification en IARD en 2016 ; avec la même qualité de services. Une de mes missions est ainsi de développer ces branches Responsabilité civile, Dommages aux biens, Risques techniques, Construction ; sur lesquelles Helvetia a des parts de marché à prendre sur l'île.

C'est aussi une forte dimension managériale pour laquelle je peux mettre en pratique au quotidien la valeur cardinale qui conduit mes actions, tant personnelles que professionnelles : apporter une qualité de service optimale à chaque instant. J'ai également la chance de piloter le pôle indemnisation de la délégation, qui revêt à la fois une dimension juridique, technique mais aussi commerciale et qui est finalement le « cœur » de notre métier.

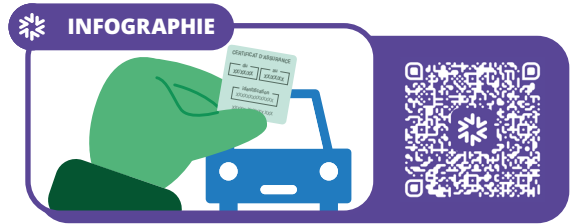
Enfin je ne peux parler de mes missions au sein de la délégation réunionnaise d'Helvetia sans évoquer celle qui me tient particulièrement à cœur : l'accompagnement et l'entretien de nos très bonnes relations avec les courtiers partenaires de la compagnie. Sans cette confiance tissée au fil du temps, nous ne pourrions pas apporter ensemble à nos clients l'accompagnement dont ils ont besoin. ●

PLANETE CSCA MET À DISPOSITION DE SES ADHÉRENTS DES RESSOURCES INFORMATIVES INDISPENSABLES POUR LES COURTIERS D'ASSURANCES :



> BÉNÉFICIAIRES EFFECTIFS

IDENTIFICATION ET VÉRIFICATION DE LEUR IDENTITÉ SUR LE REGISTRE INPI



> SUPPRESSION DE LA CARTE VERTE

COMMENT CONSEILLER VOS CLIENTS ?

Agenda

DÉCOUVREZ L'ACTUALITÉ DE VOTRE SYNDICAT ET DU MONDE DU COURTAGE D'ASSURANCES SUR LINKEDIN

OU SUR LE COMPTE INSTAGRAM & LA CHAÎNE YOUTUBE DE PLANETE CSCA



LE SYNDICAT DES COURTIERS D'ASSURANCES

ENSEMBLE PORTONS
LA NOUVELLE VISION
DU COURTAGE D'ASSURANCES

COMMUNICATION



RELATION
ADHÉRENTS



JURIDIQUE



RH
ET FORMATION



ACCOMPAGNEMENT
CABINET



CONFORMITÉ



PLANETE CSCA
10 rue Auber
75009 Paris

01 48 74 19 12
contact@planetecscs.fr
www.planetecscs.fr

