

## La parole du Président

Chers Amis,

La période que nous traversons est inédite.

Les conséquences pour nos entreprises sont encore difficiles à prévoir mais nous pouvons néanmoins anticiper les phénomènes suivants : Baisse de la matière assurable dû aux procédures collectives annoncées et malheureusement inévitables dans les secteurs touchés par la fermeture administrative entre autres.

Volatilité des clients qui nous en voudront de ne pas avoir fait plus pour eux.

Volatilité de certains pans de clientèle vers des bancassureurs ou des MSI à la communication plus affûtée.

Et pourtant ! que de milliards injectés par notre secteur d'activité dans l'économie.

Nos clients savent-ils que le fonds d'urgence aux commerçants, artisans, gérants de TPE qui leur verse 1500 € par mois de rémunération est largement abondé par les assureurs ?

Jamais des sommes aussi importantes n'auront été dépensées avec si peu d'impact en terme de communication.

Un phénomène doit néanmoins nous faire réfléchir, c'est la solitude des courtiers face à ces phénomènes qui les dépassent.

Nous sommes et avons toujours été au contact de nos clients, à portée de baffe comme disent les élus locaux !

Et nous avons bien du mal à justifier des disparités de mesures selon que le client passe par un agent ou un courtier, un assureur traditionnel ou un bancassureur.

Il nous faudra sans doute, dans un climat apaisé, redéfinir la place qui est la nôtre auprès de nos fournisseurs et faire valoir la valeur ajoutée que nous représentons et qui est bien réelle.

Car nous le savons cette valeur ajoutée est immense et elle n'est à l'évidence pas assez bien perçue.

Mais les difficultés qui s'annoncent dans les mois à venir doivent nous inciter à la retenue et au dialogue.

Nous aurons besoin des uns et des autres.

Jamais l'appartenance à un syndicat national, fort, uni et représentatif, n'aura trouvé autant de sens qu'en cette période.

Alors serrons les rangs et soutenons nos élus syndicaux dans leur combat pour la défense de notre profession.

Vous pouvez compter sur nous, nous sommes et serons là, à vos côtés. 

*Patrick Ginet*  
*Président PLANETE CSCA Rhône-Alpes Auvergne*



**Spécialiste.  
Entreprises.  
Helvetia.**

# L'interview croisée **DES COMPAGNIES**

**Bruno Oagnier**

*Délégué régional Sud Est Courtage IARD Generali France*

**Arnaud Berger**

*Directeur Courtage Groupama Rhône-Alpes Auvergne*

**Benoit Tollet**

*Délégué Régional Lyon Allianz Courtage*

[La Nouvelle Revue du Courtage / LNRC]

## **Comment avez-vous géré la période de confinement de votre délégation régionale ?**

[**Bruno Oagnier**] Une grande réactivité et une réelle performance de nos services informatiques ont permis à l'inspection courtage d'être au contact de nos partenaires courtiers tout au long de cette période inédite. Une nouvelle méthode de management à distance a été mise en place.

Nos équipes de souscription sont au service des courtiers avec écoute et bienveillance.

Mes différentes missions m'ont permis d'assister à plus de 40 webinaires (FFA, Medef, Région, Generali, Adreca Méditerranée, Groupement lyonnais, CSCA) avec une mention particulière pour les deux moments d'échanges particulièrement intéressants avec les bureaux de PLANET CSCA des régions AURA et PACA

Je profite de ce papier pour remercier Patrick GINET et Didier BORANIAN d'avoir mis en place ces instants rares de partage collectif.

La situation a été particulière car les informations ont été nombreuses et chaque fois, la vérité du jour était balayée par une nouvelle vérité ou information qui remettait en cause la situation antérieure. L'agilité et la prise de recul n'ont jamais été aussi nécessaires.

On peut regretter que l'image de l'assurance ne sorte pas grandie de cette crise alors même que nous sommes la seule branche privée à avoir contribué au fonds de solidarité nationale. C'est un effort de plus de trois milliards d'euros débloqué par les assureurs !

Il est temps de sortir de la crise et de se projeter sur la reprise d'activité de nos clients afin de limiter au mieux la crise économique annoncée.

Il restera de ce moment rare, une nécessité d'accélérer la digitalisation de l'assurance, de garder l'habitude de ces échanges

à distance notamment pour répondre aux besoins de formation de tous les collaborateurs des cabinets de courtage dans le cadre de DDA et l'urgence d'inventer l'avenir dans le cadre d'un nouveau régime

Mais il est temps désormais de reprendre les bonnes vieilles habitudes de rencontres personnelles ; nous faisons un métier passionnant basé sur la relation humaine.

Toute l'équipe d'inspection de Generali est de retour sur le terrain depuis le 11 mai au service du courtage.

**[Arnaud Berger]** Groupama Rhône Alpes Auvergne est une compagnie de plein exercice au sein de laquelle, nous avons réussi le tour de force de mettre 2 000 personnes en télétravail en une semaine ! Il s'agit d'une véritable prouesse pour nos organisations dans lesquelles les ordinateurs portables n'étaient pas légion et nous n'étions pas sûrs que nos serveurs tiendraient ! Ils ont tenu et nos équipes ont été immédiatement opérationnelles pour poursuivre nos activités.

S'agissant de la « Business Unit Courtage » nouvellement créée au 1er janvier dernier et qui regroupe désormais au sein d'une même Direction, la Production et la Gestion des sinistres, l'implication et la motivation des équipes n'ont pas failli. Nous avons continué de répondre à nos courtiers, et même réalisé quelques affaires durant le confinement ! Comme disait Churchill « dans tout problème, il y a une opportunité » ! Par ailleurs, les différents chantiers transverses visant à l'amélioration de notre organisation, lancés dès le début d'année ont été menés à bien et ont constitué un véritable outil de management et de liaison à distance.

Enfin, nous avons eu à cœur de rester en contact régulier avec nos partenaires courtiers, tout simplement en prenant de leurs nouvelles en partageant ensemble nos « bonnes pratiques de confinement » !

**[Benoit Tollet]** C'est dans l'ADN d'un assureur de se préparer à tout type d'événement. Allianz France a déclenché son PCA (Plan de continuité des Activités) en un temps record. 9 000 collaborateurs ont basculé avec succès en télétravail du jour au lendemain. D'ailleurs, la Délégation de Lyon s'est mise dans cette configuration sans délai pour maintenir ses services. Ce dispositif a été un succès : 90 % des équipes de la Direction

Courtage d'Allianz France se déclarent bien ou très bien en télétravail pour mener leurs missions.

Nous avons profité de cette période de confinement pour partager avec vous des informations d'actualité au travers d'une série de webinaires sur des thèmes tels que « L'adaptation des services Santéclair post Confinement », « Les services de retour à l'emploi inclus dans nos offres », « L'impact de la baisse des taux sur les comptes de résultat » ou encore « La responsabilité Civile Entreprise et Covid-19 : deux impacts prioritaires à traiter ».

Cette période a également été propice pour vous aider à remplir vos obligations légales en matière de formation. À cet effet, nous avons mis à la disposition de nos Partenaires privilégiés une large offre de e-learning IFPASS éligible DDA.

## **[LNRC] Quelles ont été les principales difficultés rencontrées ?**

**[Arnaud Berger]** Elles sont principalement humaines. En effet, si nous avons démontré à de nombreux égards notre capacité d'accompagner nos assurés, nous avons parfois dû répondre par la négative aux demandes d'accompagnement issues de nos courtiers envers nos assurés communs. Ces refus étant motivés par des résultats déficitaires ou des difficultés de paiement antérieures à cette crise inédite. Cela fut d'autant plus compliqué mais indispensable pour protéger notre modèle.

De la même manière, les moments conviviaux si chers à nos organisations nous ont incroyablement manqué.

**[Benoit Tollet]** Une fois traitée la question prioritaire de la sécurité des personnes, nous avons eu à cœur de maintenir le contact avec l'ensemble de nos Partenaires, malgré les règles de distanciation. Pour ce faire, nous avons dû adapter nos façons de travailler en misant davantage sur le digital. Nous avons presque doublé le nombre de contacts pour prendre de vos nouvelles et voir quelle assistance nous pouvions vous apporter dans votre gestion au quotidien. Bien entendu, la convivialité de nos contacts physiques avec vous nous a manqué, mais ces échanges digitaux nous ont permis de maintenir le lien et de rester à vos côtés tout au long de cette période inédite.

## [LNRC] Quelles opportunités cette période a-t-elle révélé pour l'avenir ?

**[Arnaud Berger]** Premièrement, une réflexion sur le télétravail qui était déjà en place pour une centaine de personnes au sein de Groupama Rhône Alpes Auvergne, et qui devrait s'élargir dans les prochains mois. Un groupe de travail est déjà constitué, nos collaborateurs seront interrogés et le groupe rendra ses conclusions dès la fin de cette année 2020.

Deuxièmement, la baisse relative d'activité sur certaines branches nous a permis d'apurer nos stocks pour être aujourd'hui à jour sur tous nos métiers.

Enfin, je citerais pour troisièmement, deux mots : RÉVÉLATION et SOLIDARITÉ.

RÉVÉLATION car comme dans toute période de crise, certaines personnes se sont révélées et ont enfin pris la place qui aurait dû être la leur depuis longtemps ;

et SOLIDARITÉ car j'ai été témoin d'une réelle démonstration de solidarité entre nos équipes, ce qui fait réellement plaisir lorsqu'on a la chance de les animer !

**[Benoit Tollet]** Cette période a été l'occasion de nous réinventer dans notre manière de mettre en œuvre notre proximité avec vous. Nos rencontres physiques ont été remplacées par des contacts téléphoniques très fréquents ainsi que des rendez-vous en visio pour plus de proximité. Ce système d'échange, avec partage de document, nous a permis de maintenir notre présence à vos côtés. Nous avons déployé de nombreuses offres de formation et d'accompagnement, qu'elles concernent nos outils informatiques, nos offres ou encore nos services.

Par ailleurs, nous sommes ravis d'accueillir une nouvelle Inspectrice Collectives au sein de la Délégation Régionale. Avec cette équipe renforcée, nous sommes à votre disposition pour vous accompagner dans votre développement.

Nous avons tous hâte de pouvoir à nouveau franchir les seuils de vos Cabinets !



## Notre ambition avec les courtiers **Entreprendre l'assurance ensemble**

MMA est un expert  
des risques d'entreprise.  
Notre engagement :  
vous proposer un service  
de qualité et des solutions  
de gestion de risques et  
d'assurance performantes.  
Ensemble, construisons  
un partenariat solide  
et durable au service  
des entreprises.



ENTREPRISE