

**Le webinaire « Gestion de Crise »  
du 19 novembre 2020**

PLANETE CSCA vous propose depuis plusieurs mois des sessions d'information et de formation en format webinaire en attendant de pouvoir reprendre un programme de réunions en présentiel.

C'est dans ce cadre que le 19 novembre dernier s'est tenu, à l'initiative du comité directeur Grand Est, un webinaire sur le **thème de la gestion de la communication de crise ou « comment ne pas ajouter de la crise à la crise »**.

Grégoire Biasini, fondateur du cabinet de conseil en gestion de crise, Palomar, en a été l'intervenant. Il a exposé des crises survenues dans un passé plus ou moins proche en mettant en exergue les erreurs qui ont pu être commises tant par les intéressés eux-mêmes (les entreprises) que par les représentants politiques dans leur communication grand public. Il s'est également attaché à démontrer l'importance de

bien préparer son plan de communication en insistant tout particulièrement sur le fait de désigner un porte-parole de l'entreprise qui, dans la mesure du possible, ne sera pas le chef d'entreprise lui-même, afin de laisser à ce dernier plus de souplesse pour intervenir en cas de nécessité.

En tant que gestionnaire des risques de nos clients nous ne pouvons pas faire l'impasse sur ce type de risques non assurables certes, mais qui doivent être pris en considération dans l'organisation de chaque entreprise.

D'autres réunions vous sont proposées (en consultant votre page régionale ou en naviguant sur votre site PLANETE CSCA) et nous vous invitons à les suivre d'abord en webinaire et nous l'espérons bientôt en présentiel.

**Actualité  
de votre Comité**

Votre Comité directeur s'est réuni sous forme distancielle les 24 septembre et 10 décembre 2020.

Sa prochaine réunion aura lieu le jeudi 18 février 2021.

**Si vous avez des questions, un besoin d'explications, des suggestions à faire, n'hésitez pas à nous le faire savoir.**

**Agenda**

Pour le 1<sup>er</sup> semestre 2021, les manifestations se tiendront à distance et seront faites sous forme de webinaire.

Cependant, retenez la date du vendredi 18 juin 2021, où sous réserve de pouvoir se rencontrer physiquement, aura lieu La Journée du Courtage de PLANETE CSCA Grand-Est.

**Les informations nécessaires vous seront communiquées d'ici là, mais notez déjà cette date dans vos agendas.**



Visitez le mini site du Collège Grand Est - Syndicat Planete CSCA  
[www.planetecsc.fr/syndicat/college-grand-est](http://www.planetecsc.fr/syndicat/college-grand-est)



**ILS NOUS  
ONT REJOINTS  
depuis le  
1<sup>er</sup> septembre 2020**

**Cabinet René Staengel**  
Catherine EHRET  
67300 Schiltigheim  
*Adhésion 22 septembre*

**Cabinet ACEA**  
Josyane BADE  
67000 Strasbourg  
*Adhésion 25 septembre*

**Cabinet UNA**  
Sevin UNAL  
68127 Ste-Croix-en-Plaine  
*Adhésion 24 novembre*

**Alsa Courtage**  
Philippe GARNIER  
67850 Offendorf  
*Adhésion 30 novembre*

**Cabinet de courtage  
Frاند & Associés**  
Philippe GARNIER  
67100 Strasbourg  
*30 novembre*

**la nouvelle revue  
du courtage**  
ÉDITION RÉGIONALE GRAND EST



#2  
JANVIER 2021

**La parole  
du Président**

“ 2021 sera  
une année  
décisive pour  
l'évolution  
de notre  
profession.”

L'année écoulée a été sidérante avec l'émergence d'une pandémie inattendue créant ainsi une situation inédite à laquelle l'humanité a dû faire face. Si sur le plan humain, cela a été une tragédie (+ de 64 000 morts en France), sur le plan économique nous avons assisté à de fortes divergences entre certaines activités ayant pu se maintenir et d'autres activités passant du jour au lendemain à un chiffre d'affaires quasi nul.

Face à cette situation, si les assureurs ont été les deuxièmes contributeurs aux différents plans de relance, nous aurions aimé que ceux-ci répondent unanimement par des gestes forts à la détresse de nos clients ; cela n'a pas été le cas.

Nous nous devons d'en tirer les conclusions et, au titre du courtage, de maintenir notre cohésion et d'agir sur ce qui est de notre périmètre d'action : proximité, accompagnement de nos clients, compétence et professionnalisme.

2021 sera une année décisive pour l'évolution de notre profession avec, outre une crise économique qui va révéler tous ses aspects, la loi sur l'autorégulation.

Votre adhésion à PLANETE CSCA participe à notre poids collectif dans les négociations avec la puissance publique et/ou les assureurs au plan national. Dans la région Grand-Est, nous souhaitons être davantage vus et entendus. Pour cela le retour à une vie sociale normalisée est nécessaire, et votre mobilisation lors des événements à venir, essentielle. Nous comptons sur vous tous.

Enfin à l'occasion de la nouvelle année, en mon nom et celui de l'ensemble des membres du Comité Directeur de PLANETE CSCA Grand Est, je vous adresse nos meilleurs vœux de santé et de réussite à vous et vos familles.

À bientôt !



Geoffroy Roederer  
Président PLANETE CSCA Grand Est

**Votre Comité  
directeur**

**Geoffroy Roederer**  
Président / Membre du Conseil National  
[groederer@roederer.fr](mailto:groederer@roederer.fr)  
03 88 76 73 06

**Pascal Favier**  
Vice-Président / Membre de la commission  
Partenariat et Communication –  
Représentant de PCSCA Grand Est à  
Créassur  
[pfavier@corthimas.fr](mailto:pfavier@corthimas.fr)  
06 60 58 28 36

**Cédric Wehry**  
Représentant de PLANETE CSCA Grand Est  
à Créassur  
[cedric.wehry@aresa-solutions.fr](mailto:cedric.wehry@aresa-solutions.fr)  
03 90 41 09 10

**Christophe Bastuck**  
Membre de la commission Insurtech  
[cbastuck@oma.fr](mailto:cbastuck@oma.fr)  
03 87 63 42 44

**Claude Casterot**  
Membre de la commission LAB  
[ccasterot@assurances-casterot.fr](mailto:ccasterot@assurances-casterot.fr)  
03 88 73 10 60

**Jean-Paul Ancel**  
Représentant de PCSCA auprès de l'Orias  
et représentant de PCSCA Grand Est à  
Aléarisque  
[ancel.assurances@liberat.fr](mailto:ancel.assurances@liberat.fr)  
09 79 19 69 21

**Jean-Christophe Hanauer**  
[jchanauer@cagb.fr](mailto:jchanauer@cagb.fr)  
03 89 45 13 32

**Jean-Louis Huson**  
[gjps@orange.fr](mailto:gjps@orange.fr)  
03 83 27 65 69

**Patrice Burg**  
Réfèrent Formation  
[pburg@burg-courtage.fr](mailto:pburg@burg-courtage.fr)  
03 88 78 11 88



**LE CENTRE DE COORDINATION  
DES COMPTES ET PROGRAMMES**

**UN SERVICE SUR MESURE DE  
GESTION DES DOSSIERS SINISTRES DE VOS CLIENTS  
ENTREPRISE/PROFESSIONNEL**

Son rôle est de vous accompagner dans votre développement et la fidélisation de vos clients en France et à l'International, en vous proposant un service de gestion de vos sinistres toutes branches telles que Dommages, RC, Marine, Transport... et toutes lignes de spécialités telles que Agro, Énergie, Audit de risques...

- Un **point d'entrée unique**
- Des **process adaptables** à votre besoin et ceux de vos clients
- Une **équipe dédiée** technique, administrative et multi-langues
- Un **suivi qualité** des sinistres par le pilotage des dossiers et le reporting

- Cession d'entreprise
- Acquisition d'entreprise
- Levée de fonds
- Conseil stratégique & Ingénierie Financière

Largillière Finance, partenaire privilégié de PLANETE CSCA, accompagne les acteurs du courtage d'assurances dans leurs transmissions et leurs opérations de haut de bilan.

#### CONTACTS :



Nicolas Ibanez - Associé  
n.ibanez@largilliere-finance.com  
Tel : +33 (0)1 46 10 07 96



Jean Christophe Pandolfi  
jc.pandolfi@largilliere-finance.com

## Interview



## PAROLE D'EXPERT

### L'interview de Eric Ohresser

Directeur Régional MMA à Strasbourg

Interview réalisée à distance par Pascal Favier, Vice-Président de PLANETE CSCA Grand Est, les 25 novembre et 10 décembre 2020.

**[Pascal Favier] En ce début d'interview, Éric, pouvez-vous vous présenter ainsi que votre équipe ; depuis quand êtes-vous en fonction, et pouvez-vous faire un retour rapide sur votre parcours ?**

**[Eric Ohresser] :** En presque 20 ans, j'ai eu la chance de pouvoir évoluer et exercer plusieurs fonctions chez MMA. J'ai pris la responsabilité de la Délégation Régionale Covéa-Risks en 2011, puis au gré des changements d'organisations, dans le format actuel, une équipe de 20 personnes s'occupe maintenant de la souscription et du développement Pro et Entreprise pour les 2 réseaux Agences et Courtage.

**[Pascal Favier] Justement, présentez-nous votre équipe ?**

**[Eric Ohresser] :** 20 collaborateurs composent l'équipe de MMA Strasbourg ; 8 souscripteurs sont affectés aux offres déléguées « Professionnels », 10 souscripteurs sont dédiés au « Sur Mesure Entreprise » et sont spécialisés

par domaine DAB, RT, RC et BTP et enfin 2 chargés d'affaires sont en lien direct avec les courtiers.

**[Pascal Favier] Sur quel territoire intervenez-vous ?**

**[Eric Ohresser] :** C'est une bonne question, car depuis le 1<sup>er</sup> janvier de cette année (2021), il se trouve que notre territoire d'intervention s'est modifié. On intervient dorénavant sur les départements suivants : Bas-Rhin (67), Haut-Rhin (68), Moselle (57), Meurthe et Moselle (54), Haute-Marne (52), Doubs (25) et Territoire de Belfort (90).

**[Pascal Favier] Eric, quels sont les points forts de votre organisation que vous pouvez mettre en avant ?**

**[Eric Ohresser] :** La force de notre modèle est notre maillage territorial en France, d'être au plus près des courtiers et de leurs clients.

La diversité des profils : juristes, ingénieurs, souscripteurs avec, pour certains, une expérience dans des cabinets de courtage, permet une belle complémentarité et de bien appréhender les problématiques risques de nos clients

et ainsi de les accompagner dans la mise en place de solutions assurances adaptées.

Nous avons eu le plaisir d'être récompensés à 2 fois par le Baromètre du Courtage PLANETE CSCA en 2018 et 2019 ; ces belles récompenses mettent en lumière la qualité des hommes et des femmes qui composent cette équipe : proximité, expertise et des relations humaines qui restent au cœur de nos préoccupations.

**[Pascal Favier] Dans la période compliquée et difficile que nous traversons, comment vous êtes-vous adapté à la situation ?**

**[Eric Ohresser] :** La Priorité de COVEA/MMA a été la sécurité et la santé des collaborateurs. Les équipes ont été mises en télétravail en un temps record, avec un plan de déploiement d'équipement informatique rapide.

Le groupe a fait preuve d'agilité et de réactivité pour assurer la continuité de l'activité.

Un sondage a été envoyé tous les mois pour s'assurer du moral des équipes qui est resté plutôt bon.

Une boîte mail dédiée à la COVID a été créée pour remonter les problématiques du terrain et y apporter rapidement des solutions.

Tout ceci, nous a permis d'acquérir une nouvelle façon de travailler à distance entre nous, et avec vous, pour garder le lien.

**[Pascal Favier] Et vis-à-vis des courtiers ?**

**[Eric Ohresser] :** Les mots d'ordre pour MMA dans sa communication pendant cette période de Covid : utile et pratique. Des informations à valeur d'usage pour les courtiers et leurs clients, qui semble-t-il ont été bien appréciées.

Des mesures immédiates pour tenir compte de la situation ont été déployées :

- Recouvrement, sinistres, adaptation des garanties, FAQ en ligne avec des réponses à toutes les questions pratiques,
- Une rubrique Conseils et Prévention avec des guides pratiques sur la protection des locaux inoccupés, sur la reprise d'activité, etc...

Une indemnité de crise sanitaire a également été versée aux professionnels et TPE, les plus durement touchés par la crise.

Consciente des difficultés auxquelles étaient confrontées les entreprises pendant la crise sanitaire et le premier confinement, MMA a tenu à leur témoigner un acte fort de solidarité avec l'indemnité de crise sanitaire. Ce soutien financier compris entre 1 500 et 10 000 euros avait pour objectif d'aider les professionnels à faire face au paiement des charges fixes de leur entreprise et de favoriser la reprise de leur activité.

**[Pascal Favier] Comment avec vos équipes, avez-vous vécu la situation inédite et anxiogène que nous traversons ?**

**[Eric Ohresser] :** Face à cette situation inédite je dois souligner l'exemplarité des équipes qui ont su se mobiliser pour rester à votre service et maintenir le lien et la proximité auxquels nous sommes attachés. Quelques-uns ont contracté le virus, et certains de leurs proches ont parfois été durement touchés ; cela nous a rendus encore plus solidaires les uns des autres.

Avec ce deuxième confinement, nous aurons presque passé la moitié de l'année en télétravail... Les plus réticents ont fini par y trouver des avantages. On s'est adaptés ! Nos manifestations en présentiel ont dû être annulées alors nous effectuons des rendez-vous en mode « digital ». Des points réguliers par Skype en individuel ou en équipe sont organisés. L'essentiel, c'est que personne ne se sente isolé et que l'on garde le lien avec vous. Nous maintenons les visites dans les cabinets et chez les clients quand elles sont utiles et possibles.

**[Pascal Favier] Quel regard portez-vous sur le devenir du courtage ?**

**[Eric Ohresser] :** Cet événement a une nouvelle fois confirmé que la notion de risque est incontournable pour l'entreprise. Le rôle du courtier n'a jamais été aussi important, en termes d'accompagnement mais aussi de pédagogie.

Dans un contexte de retournement de marché, nous allons revenir à nos fondamentaux techniques. Il faudra réapprendre à monter un dossier solide avec du conseil. Cela nécessite de l'expertise, qui parfois passe par de la formation.

Télétravail, Click & Collect : la crise aura été un accélérateur dans notre transformation numérique, certes déjà engagée mais nul doute que le courtier de demain sera encore plus digital qu'hier. Cela nécessite des investissements importants et un accompagnement du changement pour ses collaborateurs.

Chaque crise est une source d'opportunités pour ceux qui auront été capables de s'adapter rapidement.

Enfin, je crois sincèrement qu'il reste un avenir pour les relations humaines et de la place pour un intermédiaire, quand il y a une création de valeur.

**[Pascal Favier] Éric, nous arrivons à la fin de cet interview, et je tiens à vous remercier d'avoir bien voulu répondre à mes questions.**

**[Eric Ohresser & Pascal Favier] :** Nous adressons à tous les lecteurs de la Revue du Courtage, ainsi qu'à leurs proches, une excellente année 2021 en espérant que celle-ci sera plus heureuse et bénéfique que celle que nous quittons.