



### ÇA S'EST PASSÉ DANS VOTRE COLLÈGE !

Le vendredi 27 novembre, le Collège Grand Ouest a animé une conférence avec EDICourtage, consacrée à la présentation des solutions de digitalisation des échanges avec assureurs et clients : EDIconformité, EDIsignature et EDImessage, leurs fonctionnalités et leur utilisation. Cette session interactive a également permis de répondre à l'ensemble des interrogations liées à ces outils.

Cette matinée a rassemblé de nombreux courtiers et a permis d'instaurer une dynamique entre les participants et les animateurs, même à distance. Merci aux intervenants, Laurent Devorsine, Camille Bolis, Amélie Nittardi et Laurent Perret !

Ce format sera de nouveau proposé durant l'année 2021. Restons connectés !

Retrouvez cet atelier en replay

[youtu.be/YcQHDD8YBnc](https://youtu.be/YcQHDD8YBnc)

### Le saviez-vous ?

Le service juridique Métier & Conformité de PLANETE CSCA mène depuis 2018 des négociations sur les conventions entre les courtiers et leurs porteurs de risques, ou sur leurs avenants, afin d'obtenir des projets équilibrés qui prennent en compte à la fois le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et la Directive sur la Distribution d'Assurances (DDA), deux textes entrés en vigueur en 2018. Les conventions ainsi négociées tiennent compte au maximum des équilibres juridiques et matériels propres au courtage.

Ces accords ne permettent certes pas d'obtenir satisfaction sur l'ensemble des points de vigilance identifiés, ni d'anticiper et/ou d'appréhender tous les cas particuliers inhérents à la situation de chaque courtier. Ludovic DAUGERON, Responsable juridique Métier & Conformité

vous invite à rester vigilants : « faites attention au contenu des accords que les assureurs vous demandent de signer fussent-ils négociés au préalable par PLANETE CSCA. Vous demeurez parfaitement libre de signer ou de renégocier ces nouvelles conventions si certains points qu'elles contiennent ne vous convenaient pas ou n'étaient pas adaptés à votre situation. Mon équipe poursuit actuellement ses négociations avec d'autres assureurs et nous ne manquerons pas de vous tenir au courant des différentes avancées obtenues afin de vous sécuriser au mieux dans la signature de ces conventions majeures pour la pérennité de vos entreprises ».

Plus d'infos sur le site de PLANETE CSCA

[bit.ly/395IPYn](https://bit.ly/395IPYn)



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

## La parole du Président

“**Tout d'abord le rôle et l'importance des intermédiaires, et a fortiori des courtiers, sortiront renforcés.**”

Chères consœurs,  
Chers confrères,

Nous nous souviendrons longtemps de cette année 2020 !

Il y a un an tout juste, qui aurait pu imaginer que nous allions connaître les plus importantes crises sanitaires et économiques depuis la seconde guerre mondiale.

Face à cette situation si particulière, et même si les entreprises n'ont pas toutes été impactées de la même manière, elles ont dû faire preuve d'une grande agilité pour survivre. Certaines ont dû repenser leur *business model*, leurs chaînes d'approvisionnement, leur relation client, l'organisation de leurs collaborateurs... Elles ont fait preuve d'une résilience extraordinaire que l'on ne pouvait pas imaginer il y a encore quelques mois.

Le courtage en assurances n'a pas fait exception. Dès le premier confinement, nous avons dû complètement repenser nos organisations pour maintenir la proximité avec nos clients. Nous avons appris à télétravailler, à échanger avec nos clients, collaborateurs et fournisseurs en visioconférence. Nous pouvons désormais proposer des parcours de souscription en grande partie digitalisés, faire signer les pièces contractuelles électroniquement. Les expertises se font désormais majoritairement par visio...

Qui plus est, nous avons dû intégrer ces évolutions alors même que l'assurance vivait une période particulièrement difficile. Les erreurs de communication des assureurs ont entraîné une crise d'image que le retournement de cycle et les renouvellements continuent à alimenter.

Deux enseignements peuvent être tirés de 2020. Tout d'abord le rôle et l'importance des intermédiaires, et a fortiori des courtiers, sortiront renforcés. Sans l'extraordinaire travail de pédagogie que nous avons réalisé auprès de nos clients, avec quelles infinies difficultés, nos partenaires assureurs auraient-ils traversé cette crise ? Si certains ne l'ont probablement pas encore compris, nous pouvons raisonnablement penser que les allocations futures des courtiers et la réalité économique qui en découlera le leur feront comprendre.

La seconde est la formidable résilience dont ont fait preuve les courtiers. Résilience sur laquelle nous devons capitaliser afin de faire face aux nombreux défis qui attendent notre profession dans les années à venir (poursuite de la digitalisation, réglementation,

mutation des risques assurables, relation avec les assureurs...).

Cela étant dit, nous ne sommes pas encore sortis du marasme. La crise sanitaire risque encore de durer plusieurs mois. Les crises économiques et sociales qui commencent à peine, dureront probablement plusieurs années.

Néanmoins, au regard du bilan que nous venons de tirer de 2020, le courtage en assurances doit se projeter vers l'avenir avec la confiance et la volonté de ceux qui, conscients des défis à venir, savent que, collectivement, ils auront la capacité de les surmonter.

Au nom de tous les membres du comité directeur Grand Ouest, je vous souhaite une très belle année 2021. ■

Laurent Devorsine  
Président PLANETE CSCA Grand Ouest



## 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

# La proximité chevillée au corps

L'interview d'**Eric Perio**,  
Délégué Régional Atlantique d'Helvetia

Spécialiste depuis de nombreuses années des risques maritime & transport, il expose la stratégie de développement de son entité et le virage progressif d'Helvetia vers l'IARD, dans un contexte 2020/2021 bien spécifique.

[La Nouvelle Revue du Courtage / LNRC] **Vous êtes délégué régional Atlantique d'Helvetia. Quelles sont les particularités de cette région ?**

[Eric Perio] La première caractéristique de la délégation régionale Atlantique demeure la taille de la région concernée : ses 26 départements représentent 26% de la superficie de l'Hexagone et 20% de sa population. Cela fait un grand

terrain de jeu, tiré par le dynamisme de trois grandes métropoles, Nantes/Saint-Nazaire, Toulouse et Bordeaux.

Nos bureaux sont implantés à Nantes (un souscripteur-développeur), Toulouse (un souscripteur-développeur et un gestionnaire de contrats), et à Mérignac où nous sommes quinze, organisés en quatre pôles :

- Développement commercial
- Souscription
- Gestion des contrats
- Gestion de sinistres

Nous travaillons avec autant d'agents généraux que de courtiers, ce qui est différent d'autres régions où Helvetia travaille avec une proportion de courtiers plus importante. L'ADN de notre compagnie c'est la proximité. Nous la cultivons avec nos intermédiaires et nos clients. Cette valeur est centrale pour nous, elle nous permet d'être identifié comme un acteur qui sait répondre à des besoins spécifiques avec une grande réactivité. Notre ancrage local constitue aussi un atout pour recruter et fidéliser des talents, que nous attirons par notre capacité à faire tous les métiers de l'assurance localement.

Enfin, nous disposons de l'ensemble des fonctions de support au siège d'Helvetia situé au Havre : les services dédiés à la comptabilité, l'informatique, l'actuariat, le juridique... En délégation régionale, nous assumons le développement commercial, la souscription, la gestion des contrats, la gestion des sinistres, pour les apporteurs de notre périmètre géographique. Nos collaborateurs l'ont bien compris : nous avons la confiance de nos dirigeants et avec elle vient la responsabilité. Nous partageons un but à atteindre et chacun y contribue à son niveau.

C'est un atout majeur pour nos apporteurs.

[LNRC] **La structure de votre équipe et de vos activités a-t-elle évolué en raison de la crise COVID ?**

[Eric Perio] Si notre structure et nos activités ont évolué en 2020, ce n'est pas tant dû à la crise sanitaire liée au virus, qu'aux choix stratégiques d'Helvetia, qui se traduisent de manière opérationnelle dans notre implantation régionale.

Helvetia France initie depuis 2016 une diversification de son offre. À ce titre, après avoir lancé une ligne *fine art* en 2016, pour les collections publiques et privées, Helvetia a développé les activités de construction en 2017, de risques techniques (bris de machine) en 2018 puis le dommage aux biens d'entreprises en 2019. En 2020, la crise sanitaire n'a ni stoppé ni ralenti nos ambitions grâce à une excellente organisation en télétravail et une mobilisation intacte de l'ensemble des collaborateurs. Helvetia a pu continuer l'enrichissement de sa gamme « entreprises » avec le lancement de l'offre Responsabilité Civile Entreprises en juin et l'inauguration de son marché Flotte automobile en octobre avec le développement des garanties

de Responsabilité Civile de Circulation qui viennent compléter notre offre de dommages aux véhicules. Ces offres dommages aux véhicules et RC Circulation ciblent essentiellement les transporteurs publics de marchandises.

Ce développement s'inscrit dans notre ambition qui est de répondre toujours plus aux attentes de nos apporteurs et clients. Il a donc fallu faire évoluer la délégation régionale Atlantique pour l'adapter et lui permettre de répondre à ces attentes. Nous avons ainsi recruté une souscriptrice en avril et continuons à nous renforcer dans la perspective de 2021.

L'impact de la COVID s'est en revanche fait ressentir sur nos méthodes de travail. Les choix organisationnels et technologiques pris par Helvetia depuis 2017 nous ont permis d'être prêts dès le 16 mars. Nos apporteurs nous ont avoué ne pas avoir perçu de différence dans la qualité de notre service alors que nous étions en 100% télétravail.

Aujourd'hui, ce second confinement ne s'est pas présenté dans les mêmes conditions qu'au printemps car nous n'étions pas revenus au 100% présentiel, un mix ayant été conservé entre télétravail et retour dans les locaux. En effet, nous avons prévu de pousser l'expérience de télétravail au maximum sur les mois de novembre/décembre. Nous ne sommes donc pas pris au dépourvu. Je note toutefois que les collaborateurs sont demandeurs de retrouver leurs interactions sociales que seuls les échanges en face-à-face peuvent procurer.

Nous avons besoin de dialoguer dans ces périodes d'intense activité, mais nos managers sont équipés d'outils de communication adéquats. Je reste vigilant ; pour l'instant, tout semble continuer à bien se passer. J'espère que nous aurons bientôt l'occasion de tirer les leçons de ce que nous aura appris cette période, pour pérenniser les bonnes pratiques tout en retrouvant le chemin du bureau.

[LNRC] **Comment abordez-vous l'année 2021 ?**

[Eric Perio] Pour Helvetia, 2021 sera l'année du lancement de la RC Circulation, qui constitue une nouvelle étape pour compléter notre offre Entreprises. Cela se traduira par l'intégration de nouvelles personnes et de nouvelles méthodes de travail.

J'anticipe aussi une année compliquée car les effets économiques de la crise COVID se feront pleinement sentir. Nous avons assisté dans un premier temps à la faillite des entreprises qui souffraient déjà avant cette crise et je crains que celles qui allaient bien jusqu'alors, éprouvent à leur tour certaines difficultés. Il existe aujourd'hui des pans entiers de l'économie qui ont du mal à trouver des solutions d'assurances.

Helvetia a adopté une approche prudentielle dans la gestion des risques ces dernières années ce qui nous permet d'avoir à l'heure actuelle un portefeuille d'une bonne qualité et nous donne donc le luxe de ne pas avoir à sur-réagir pour compenser les pertes récentes. Ainsi, nous appréhendons les affaires avec la même qualité technique et accompagnons nos clients sereinement. La crise a fait toucher du doigt à de nombreux chefs d'entreprises, la nécessité d'être bien assurés et nous serons là pour eux.

Le rôle de conseil des courtiers est central à un moment où le marché de l'assurance se tend. Les assurés seront de plus en plus attentifs aux termes de leurs contrats, nous continuerons à soutenir les courtiers en leur expliquant nos projets en souscription comme en gestion de sinistres pour qu'à leur tour ils le fassent avec leurs clients...

Je suis convaincu que notre proximité, notre volonté de clarté et de transparence sont de réels atouts pour les intermédiaires d'assurances et les assurés pour les mois et années à venir. En 2021, nous continuerons de cocooner nos intermédiaires dans une année de tous les dangers. ■

### HELVETIA ATLANTIQUE en quelques chiffres

- 18 collaborateurs répartis sur 3 implantations
- 16,6 millions € de chiffre d'affaires en 2020
- 4 500 contrats
- 3 000 dossiers sinistres traités/an

Marchandises transportées /  
Transporteurs Terrestres et  
Logisticiens / Flottes Automobiles  
/ Dommages aux Biens / Risques  
Techniques / Fine Art / Plaisance

**helvetia**  
Votre assureur suisse