

La parole du Président

Chères adhérentes, chers adhérents,

Ce printemps ressemble encore beaucoup à ce que nous avons connu en 2020, avec des restrictions de circulation et surtout le maintien de la distanciation sociale.

Nous nous sommes adaptés à cette situation, et nous sommes devenus les experts des visioconférences, des webinaires, des rendez-vous virtuels. Le Collège Occitanie a ainsi maintenu son rythme de réunions trimestrielles, avec un évènement à distance le 22 janvier sur la résiliation infra-annuelle, et une session de recrutement de nouveaux adhérents le 13 avril. Ces alternatives fonctionnent bien, et je ne doute pas que nous en conserverons le bénéfice dans les mois à venir pour gagner en efficacité dans certains cas.

J'ai cependant hâte que nous puissions nous retrouver en chair et en os pour nos prochains rendez-vous, en juillet et en octobre. Je prépare ces moments avec optimisme, car ces temps d'échanges, au-delà de la réunion elle-même, font tout l'intérêt de notre activité syndicale. Poser une question à un confrère, lui soumettre

un problème rencontré avec un client ou avec un assureur, se fait alors avec facilité et naturel. Ces réunions nous ont manqué et les reprendre sera important pour nous retrouver, et retrouver de l'énergie.

En effet, nous devons affronter la suite de l'année avec beaucoup de détermination en Occitanie. Notre économie régionale, nos clients, souffrent partout en France particulièrement dans les activités du tourisme, de l'événementiel et de l'hôtellerie/restauration. S'y ajoute dans notre territoire la spécificité du poids de la filière aéronautique, quasi à l'arrêt depuis plus d'un an et dont les perspectives de reprise sont très dégradées. Lorsque les principaux donneurs d'ordre (Airbus, ATR, Latécoère,...) toussent, c'est toute une chaîne de sous-traitants qui se trouve impactée.

Nos clients, les clients de nos clients, leurs collaborateurs vont avoir besoin de toute l'expertise de leurs courtiers pour les accompagner dans une période qui s'annonce difficile.

“

Nous devons affronter la suite de l'année avec beaucoup de détermination en Occitanie.

Ils peuvent compter sur nous, comme nos adhérents peuvent compter sur leur Comité Directeur pour être à leurs côtés. PLANETE CSCA représente toutes les typologies du courtage, restons unis et mobilisés pour l'avenir de notre profession.

L'Occitanie est la patrie du rugby, qui incarne le socle, la détermination, l'entraide, des valeurs auxquelles notre situation et surtout nos avenir économiques, sociaux et sociétaux dictés par la crise pandémique font particulièrement écho. Donc collectivement prenons exemple, forçons le destin !

Bien confraternellement. 

David Verkinder
Président PLANETE CSCA Occitanie



J2S

LE CANAL SMS AU SERVICE DES COURTIER

Vos clients ne quittent plus leur smartphone. Optez pour le canal de communication qu'ils plébiscitent !

Grâce au logiciel SMS **fri:zbi** :

- ◆ vous gagnez du temps dans vos relances
- ◆ vous gagnez en efficacité dans vos actions marketing
- ◆ vous améliorez la satisfaction de vos clients

LES CHIFFRES CLÉS DU SMS

95 %

DE LECTURE IMMÉDIATE

4 min

DE DÉLAI D'OUVERTURE D'UN SMS

3 heures

DE PRODUCTIVITÉ GAGNÉE MOYENNE PAR MOIS ET PAR UTILISATEUR

Bénéficiez d'une **démonstration gratuite** et personnalisée du logiciel en contactant J2S :

02 23 44 84 50

contact@j2stelecom.com

J2S TELECOM - 18 av. Jules Tricault - 35170 BRUZ
S.A.S. au capital de 30 000 € - RCS Rennes 519 979 751

Interview



PAROLE D'EXPERT

Offrir une vision partagée du sinistre pour une meilleure qualité de service

Implanté partout dans le monde, BELFOR est un spécialiste de la remise en état post-sinistres des biens impactés dans les meilleurs délais. BELFOR France investit dans la digitalisation de ses activités, un sujet qui a pris toute son importance avec la limitation des déplacements en 2020. Christophe Guerreiro, Directeur Commercial et Marketing France, détaille la conception et la mise à disposition de BELFOR 360°, un outil qui devrait connaître un essor important dans les prochaines années.

[La Nouvelle Revue du Courtage / LNRC] **Comment est née l'idée de votre outil BELFOR 360° ?**

[**Christophe Guerreiro**] La décision d'offrir un service à l'ensemble de nos partenaires, courtiers, assureurs et experts, a été prise tout au début

du confinement de mars 2020. Les restrictions de déplacement ont poussé les cabinets d'expertise, en accord avec la FFA, à opter pour de la gestion de type Force Majeure. Nous avons réagi en favorisant les moyens d'expertise à distance, pour gérer malgré tout les sinistres pour nos mandants en commun (courtiers/assureurs).

En effet, côté clients, les particuliers avaient plutôt des craintes à nous faire intervenir sur des prestations de type recherche de fuites et à nous recevoir chez eux. Quant aux personnes victimes d'incendies ou de dégâts des eaux de forte ampleur, la fermeture d'une majorité des hôtels constituait un casse-tête pour les assureurs qui cherchaient à les reloger temporairement. Pour débloquer la situation, BELFOR a recherché une solution qui permette à chacun de statuer sur le sinistre sans pouvoir se rendre sur place et de se prononcer sur la validation d'un devis de remise en état des biens.

[LNRC] BELFOR 360° permet de cartographier un lieu sinistré. Sur quelle(s) technologie(s) s'appuie cette innovation ?

[**Christophe Guerreiro**] Nous avons opté pour une technologie largement utilisée par les agents immobiliers pour réaliser des visites à distance, et nous l'avons adaptée aux sinistres. Des caméras installées à espaces réguliers sur les lieux permettent de combiner les images pour restituer en 3D une modélisation. L'utilisateur peut ainsi mesurer de manière précise la largeur d'un couloir ou la hauteur d'un mur. Le premier intérêt de cette approche est de figer les conditions du sinistre et pour nous, d'intégrer directement nos éléments de devis, grâce à des points de repère directement sur le plan des lieux : à tel endroit, nous proposons tel mode opératoire, avec tel produit et pour un volume horaire de tant d'heures pour rétablir la situation à son niveau initial. Ainsi nos partenaires peuvent se faire une idée précise de notre proposition.

Le second intérêt réside dans une gestion fluidifiée : tout au long de l'avancement des travaux, les opérations sont documentées, suivies, et une fois le travail terminé, courtier, assureur, expert peuvent constater directement que la remise en état est effective.

[LNRC] Dans quels types de situations avez-vous recours à BELFOR 360° ?

[**Christophe Guerreiro**] Nous avons utilisé les ressources offertes par BELFOR 360° de manière intensive pendant les deux premiers confinements. Aujourd'hui, nous

les réservons plutôt à la prise de mesures conservatoires, par le biais du courtier dans les contrats concernant les entreprises, ou par les gestionnaires de compagnies dans le secteur résidentiel. Cette solution nous permet d'analyser et de valider très rapidement les premières mesures d'urgence à prendre avec l'ensemble des parties prenantes.

Cette solution est également d'un grand intérêt pour les dossiers dans lesquels certaines des personnes concernées ne sont pas sur place. Je prends l'exemple de groupes implantés en France, mais dont le siège social est à l'étranger. Leurs *risks managers* peuvent être intéressés par cette solution, qui leur permet de prendre connaissance de leur sinistre, et de le suivre à distance. Tant que les restrictions de déplacement resteront en vigueur, et sûrement même au-delà, cette technologie sera utile. Il en est de même pour des particuliers qui possèdent des résidences secondaires en France, sans les occuper à plein temps. La technologie leur permet de rester informés des interventions en cours pour remettre en état leur bien.

[LNRC] L'accord de toutes les parties prenantes est-il facile à obtenir ?

[**Christophe Guerreiro**] Comme la solution apporte un véritable service au client final, elle est vue très favorablement de toutes les parties prenantes et en particulier des courtiers, qui cherchent toujours à délivrer la plus haute qualité de service possible. BELFOR 360° est une innovation facile à valoriser dans un cahier des charges. Le courtier peut s'engager sur des délais d'ouverture du dossier en cas de sinistre et de délai de début des travaux. La cartographie du lieu sinistré et le suivi du chantier jusqu'à complète remise en état est un bénéfice supplémentaire.

[LNRC] Cette innovation a-t-elle vocation à se généraliser ?

[**Christophe Guerreiro**] Je suis convaincu que ces méthodes de travail vont s'imposer, comme c'est déjà le cas aux Etats-Unis par exemple, dans tous les corps de métiers liés au bâtiment. Elles vont se systématiser d'abord pour les sinistres majeurs et ceux qui concernent des professionnels, puis elles vont se

diffuser sur le marché du résidentiel. En effet, tout le monde est gagnant puisque nous arrivons très rapidement à une vision partagée du sinistre. Chaque acteur, tout en restant dans son rôle, peut se positionner. Par exemple, pour les sinistres de particuliers, les gestionnaires pourront aller au-delà de leur délégation actuelle de gestion, car ils disposeront facilement de la validation par l'expert de la nature du sinistre. Avec cette visibilité, leur pouvoir de décision sera renforcé et la gestion du sinistre n'en sera que plus rapide.

[LNRC] Comment êtes-vous organisés en France ?

[**Christophe Guerreiro**] BELFOR comporte quatre départements :

- Un département décontamination/ assèchement, pour tous les sinistres de type dégât des eaux ou incendie,
- Un département rénovation du second œuvre (mise en peinture, pose de sol dur ou souple, installation d'une cuisine...),
- Une branche dédiée aux sinistres professionnels et/ou majeurs, dénommée BELFOR Technology Solutions,
- Et un département qui traite tous les sinistres touchant à l'environnement (plomb, amiante, moisissures, dégâts de fioul...).

Nous avons vingt agences en France, qui proposent toutes des services en décontamination/assèchement. Certaines disposent déjà des compétences pour mettre en place notre offre globale de rénovation (Nord, Paris et région Sud-Est). Nous accélérons sur cette double activité en 2021 : nos agences de Bordeaux et Toulouse en juin, puis Nantes en fin d'année, auront bientôt ces deux casquettes.

Depuis trois ans, nous concentrons nos efforts sur le courtage, qui constitue à nos yeux une clé pour toucher les clients, et notamment les professionnels. Les courtiers sont les experts de la couverture des risques, et nous mettons en place, pour eux, des solutions d'accompagnement en cas de sinistre qui participent à la satisfaction de leurs clients. ■■■

Propos recueillis par Céline Meslier

LES ÉTOILES DU COURTAGE DE PLANETE CSCA *Votre palmarès en région Occitanie*



En avril 2021, vous avez participé au vote pour désigner vos partenaires assureurs préférés en fonction de vos activités et de votre implantation géographique. Les gagnants sont :

POUR LE MARCHÉ DES ENTREPRISES

- L'assureur préféré en IARD - Dommages aux biens : GENERALI
- L'assureur préféré en IARD - RC PJ : AXA
- L'assureur préféré en IARD - Flottes/Transport : Ex Aequo : AXA, GENERALI, GROUPAMA, MMA
- L'assureur préféré en IARD - Construction : SMA
- L'assureur préféré en Prévoyance/Santé collective : GENERALI
- L'assureur préféré en Retraite/Épargne salariale : SWISS LIFE

POUR LE MARCHÉ DES PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS

- L'assureur préféré en IARD : GENERALI
- L'assureur préféré en Prévoyance/Assurance-emprunteur/Santé : SWISS LIFE
- L'assureur préféré en Prévoyance/Assurance épargne/Retraite : GENERALI

Votre collègue organisera prochainement une remise de ces Trophées aux premiers de chaque catégorie. Des informations complémentaires vous seront communiquées ultérieurement.

La remise des Trophées aura lieu au niveau national en septembre prochain, soyez au rendez-vous !

Plus d'infos avec le classement des trois fournisseurs préférés pour chaque catégorie sur le site PLANETE CSCA :



PÉRIODE ESTIVALE : profitez des avantages de Comitéo !

Depuis fin mars 2021, PLANETE CSCA a mis en place une offre mutualisée de services et de loisirs, Comitéo. L'accès à cette plateforme est entièrement gratuit pour les adhérents de PLANETE CSCA et leurs collaborateurs.

Comitéo propose des offres nationales et locales à tarif négocié dans 10 univers : billetterie, voyages/vacances,



restauration, bien-être, sports et loisirs, shopping, mode, achat de high-tech, électroménager, presse mais aussi services du quotidien !

Pour accéder à la plateforme, vous devez être connecté sur le site PLANETE CSCA, vos identifiants sont identiques.



Le saviez-vous ?

France FinTech et PLANETE CSCA ont conclu un partenariat pour favoriser l'émergence de modèles innovants dans le domaine des assurtech.

Ce partenariat permettra de renforcer les échanges déjà opérés dans le cadre de la Commission Assurtech de PLANETE CSCA - animée par Anthony Jouannau, DG de +Simple, membre de France FinTech, sous le patronage de Jérôme Dedeyan, Vice-Président de PLANETE CSCA en charge du sujet assurtech, et de fournir des avantages respectifs aux membres des deux communautés. Il vise notamment à conduire des réflexions communes autour de l'accélération de la numérisation du secteur des assurances et de l'émergence de modèles innovants.



Visitez le mini site du Collège Occitanie - Syndicat PLANETE CSCA
www.planetecscsa.fr/syndicat/college-occitanie

LE COURTIER AU CŒUR



Le courtier est au cœur de chacune de nos actions. C'est ce qui fait et fera toujours toute la différence.

Albingia, compagnie d'assurance française indépendante spécialiste des risques d'entreprises, a choisi de ne travailler qu'avec le courtage.

Depuis bientôt 60 ans, les équipes expertes et passionnées vous accompagnent partout en France en vous apportant des solutions sur mesure.