

La parole du Président

**Chères adhérentes,
chers adhérents,**

Je me permets de revenir sur l'année 2021 qui n'aura finalement pas été très différente de 2020 !

La crise sanitaire a en effet perduré et a bousculé les marchés, nous obligeant à être encore plus présents et plus proches de nos clients, d'autant plus dans un contexte de marché toujours haussier où il devient compliqué de valoriser notre rôle primordial de conseil Intermédiaire avec des partenaires assureurs pas toujours ouverts à la discussion...

Notre priorité pour 2022 est de continuer à servir au mieux les intérêts de nos clients en nous battant toujours un peu plus dans cet environnement économique difficile pour trouver notamment des solutions aux nouvelles restrictions de marché selon les activités à assurer.

Ainsi, notre organisation professionnelle ne cesse d'être présente et de porter la parole des courtiers auprès de tous les acteurs qui interagissent avec nous (assureurs, superviseurs, gouvernement, instances européennes...).

Cette année plus encore, avec la réforme du courtage applicable le 1^{er} avril 2022, notre syndicat lance une association professionnelle d'autorégulation, Endya, en s'appuyant

sur notre ADN (l'accompagnement et la professionnalisation des activités) et notre expertise, et en nous associant à l'APIC (courtiers en crédit) et au GCAB (courtiers comparateurs), afin de proposer la palette la plus large aux intermédiaires concernés.

En ce qui concerne notre région Occitanie, mon objectif avec le Comité Directeur reste que notre collège soit toujours plus proactif, s'adapte, demeure à l'écoute de ses adhérents, tout en tenant compte des restrictions et contraintes toujours présentes au 1^{er} trimestre 2022 pour l'organisation de nos manifestations qui restent à ce jour limitées en « présentiel » qui me tient pourtant tant à cœur.

Dans ce contexte, notre réunion d'information trimestrielle habituelle de janvier n'a pas pu se tenir, aussi je vous invite à participer aux différents événements organisés à distance et notamment au prochain Tour des Régions qui se déroulera de début mars à début avril au cours duquel il sera prévu un temps de formation DDA compatible pour joindre l'utile à l'agréable.

Dans la même période, la 2^e phase de la campagne « Réflexe Courtier » va être lancée pour encore mieux valoriser notre métier.

Enfin, le thème de la Revue du Courtage étant « Les grands risques », je vous invite à lire l'interview de notre cahier régional sur un sujet qui concerne tant les grandes entreprises que les PME PMI : le Plan de Continuité d'activité, présenté par un cabinet spécialisé Adenium.

En conclusion, si l'avenir proche n'est pas encore rose, à nous de construire efficacement et durablement les outils et solutions pour mieux défendre notre profession et toujours mieux servir nos clients.

Seul, on va plus vite, Ensemble, on va plus loin donc relevons Ensemble les défis de 2022 !

Bien confraternellement. 

David Verkinder
Président PLANETE CSCA 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 les courtiers.

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

albingia.fr

Entretien

CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ, *les entreprises prennent conscience de leurs vulnérabilités*



Vazrik Minassian est Co-Fondateur et Directeur Associé d'Adenium-BRG (Continuité d'Activité PCA) et de Be Resilient Group - BRG - (Résilience Organisationnelle). Pionnier de la Business Continuity en France, il revient sur 20 ans d'expertise consacrés à la prévention et les plans d'actions en cas de survenance d'un risque majeur au sein des organisations.

Pourquoi avoir fondé BRG en 2002 ? Sur quels principes s'appuie sa démarche ?

La Business Continuity est une discipline principalement développée aux États-Unis et au Canada, que nous avons décidé d'importer en France au début des années 2000.

Le Plan de Continuité de l'Activité est un dispositif qui vise à assurer la survie de l'entreprise, quel que soit le scénario du risque. C'est une démarche fondée sur les conséquences, et non les causes.

Il existe 5 grands scénarii d'indisponibilité :

- L'indisponibilité totale ou partielle d'un site suite à un incendie, la foudre ou une inondation, une pandémie, une Cyber attaque, un bug informatique. Dans ce cas de figure, c'est l'indisponibilité de la ressource qu'on anticipe.
- L'indisponibilité d'un équipement industriel critique ou unique de production, en raison d'une panne, d'un bris, de son obsolescence. Dans ce scénario, on raisonne sur les conséquences de la défaillance de cet outil indispensable à la poursuite d'activité.
- Le scénario RH qu'on vit aujourd'hui, l'absentéisme quelle qu'en soit la cause,

troubles sociaux, révolution, pandémie. On examine alors l'impact de l'absence de 50, 60, 70% des effectifs pendant un mois par exemple.

- Une hypothèse d'attaque Cyber, avec propagation de ransomwares qui bloquent le logiciel de gestion de l'entreprise, avec une incapacité à maintenir l'activité ou à la reprendre.
- Enfin, un scénario de pénurie de matières premières ou défaillance de fournisseurs, comme le démontre la crise liée au manque de semi-conducteurs actuels.

Bien sûr, nous étudions aussi des combinaisons de scénarii, une pandémie qui touche a priori plutôt les ressources humaines, mais engendre des risques Cyber liés au déploiement intensif du télétravail par exemple.

Nous sommes sur une logique de conséquences et d'anticipation pour préparer l'entreprise, ce qui est novateur par rapport à l'approche assurantielle, qui fonde toute démarche sur le risque. Nous recherchons à comprendre comment la crise va se répandre dans l'organisation, quel que soit l'évènement déclencheur, et comment poursuivre l'activité, même en mode dégradé, le temps de retrouver des capacités optimales.

Ces sujets semblent plutôt concerner les grandes entreprises, qu'en est-il des TPE/PME ?

Nous travaillons avec tous les acteurs. Pourquoi ? Parce que la défaillance de sous-traitants constitue une fragilité pour les entreprises qui ont recours à leurs services. Ainsi les TPE en matière de logistique, de nettoyage, de gardiennage sont très importants pour leurs donneurs d'ordre, tout comme des ressources externes comme les développeurs, qui maintiennent les sites internet d'entreprises de toutes tailles.

Nous sommes aussi mobilisés pour faire prendre conscience aux organisations de tous les risques liés à l'indisponibilité des hommes-clés. Ce sujet est bien connu des courtiers d'ailleurs, et constitue un axe de travail important en matière de prévention RH.

Sur quelle(s) norme(s) s'appuie votre approche ?

Il existait un standard anglo-saxon en matière de Business Continuity, le BS 25999. En mai 2012, l'Organisation Internationale de

normalisation ISO a édité pour la première fois un référentiel, la norme ISO 22301, qui avait le mérite de définir de premières exigences en matière de continuité d'activité. Elle a été mise à jour en 2019.

Être certifiables, présente un intérêt certain pour les organisations qui doivent démontrer avoir mis en place un système de management de la continuité de leur activité. En 2013, nous avons accompagné à la certification, la première entreprise française à adopter cette démarche en France, un fabricant de semi-conducteurs. Pour cela, nous nous sommes appuyés sur des standards techniques et sur du conseil opérationnel et terrain.

Quels sont les avantages d'adopter cette démarche ?

Les organisations peuvent attendre plusieurs types de bénéfices en recourant à une réflexion holistique sur leur résilience opérationnelle.

- L'entreprise peut la valoriser commercialement et en fait un avantage compétitif.
- Elle peut l'utiliser vis-à-vis de ses collaborateurs pour démontrer son engagement pour la pérennité de la structure et la préservation des emplois.
- C'est également une valeur ajoutée vis-à-vis des actionnaires. En anticipant les risques d'interruption, l'entreprise assure ses conditions de survie et préserve ainsi l'investissement comme les revenus futurs de ses détenteurs.

J'y vois aussi un intérêt pour les compagnies d'assurances. Une certification, ou l'initiation d'une démarche de réflexion sur la continuité d'activité, valide la robustesse des organisations, mieux armées pour rebondir et survivre à la survenance d'un risque majeur. Cela pose d'ailleurs la question de l'indemnisation en garantie Perte d'Exploitation. Un PCA bien conçu permettra de redémarrer plus vite et optimisera donc les besoins en couverture PE.

Quelles sont vos relations avec le courtage ?

Nous entretenons de très bonnes relations avec les courtiers, de longue date. Le PCA est une obligation réglementaire pour eux et ils en ont vu toute l'utilité. Après avoir défini leur propre dispositif de continuité, les courtiers sont devenus force de proposition sur ce sujet auprès de leurs clients, à leur initiative ou à la demande des compagnies.

Les assureurs sont susceptibles d'accorder des conditions plus favorables en termes de prime, voire parfois, prendre en charge

une partie de la mission PCA. Cette disposition est gagnante pour toutes les parties prenantes, clients, courtiers et compagnies, car chacune acquiert une sérénité supplémentaire sur un sujet majeur.

Comment Adenium-BRG est-il organisé ?

Nos équipes basées à Paris et à Lyon interviennent sur tout le territoire, et parfois à l'étranger pour le compte de nos clients français. Nous comptons une vingtaine de collaborateurs et nous avons la capacité de mobiliser également d'autres intervenants pour des missions d'expertise ponctuelles. Nous avons quasiment doublé notre activité en 2021 : nous sommes de plus en plus sollicités par des entreprises qui prennent conscience de leurs vulnérabilités, de leur propre chef ou sous la pression croissante de leurs donneurs d'ordre ou de leurs assureurs.

Pour donner aux professionnels l'opportunité de comprendre ce que nous allons faire au sein de leur entreprise, nous avons développé une forte activité de formation. Aujourd'hui, nous sommes certifiés Qualiopi et nos interventions sont éligibles au CPF. Pour une entreprise qui souhaite mettre en place notre démarche, faire suivre la formation aux managers permet de donner un cadre technique sur les aspects assurantiels, supply chain, RH et informatique de notre future intervention, sur 3 jours. Nous menons aussi des actions de sensibilisation sur une demie journée.

Adenium-BRG s'efforce de diffuser cette culture de la prévention, via les réseaux associatifs et institutionnels comme le Club 22301, qui réunit des acteurs de la continuité d'activité : on y retrouve des courtiers, des industriels qui partagent chaque trimestre un retour d'expérience sur une crise passée, ou des conseils. Certaines de ces réunions sont ouvertes à des prospects, non adhérents au Club. ■

Propos recueillis par Céline Meslier

Liens utiles

Blog (ressources accessibles à tous : guides, contenus rédactionnels)

 bit.ly/3IU7jcc

Offre de conseils (guides et référentiels à libre disposition)

 bit.ly/3HgncDN

Créer et maintenir des relations de proximité avec notre réseau de courtiers



Drifa Djermouni est Souscriptrice Développement Commercial depuis octobre 2021 chez Helvetia. Basée à Toulouse, une ville dont elle est originaire, elle a relevé le défi d'accompagner plus de 100 courtiers sur 8 départements pour la compagnie Helvetia spécialisée dans les risques d'entreprises.

Quel a été votre parcours professionnel jusqu'à votre arrivée chez Helvetia ?

J'ai une expérience professionnelle de plus de 15 ans en assurance, sur des postes de chargée de clientèle en assurance Vie et non Vie, puis en tant que souscriptrice des risques professionnels (marchandises transportées, responsabilité, flottes). Ce qui relie toutes ces fonctions, c'est une valeur commune : le service clients.

J'ai choisi de rejoindre Helvetia pour sa solidité et son dynamisme. La compagnie, qui a fêté ses 100 ans en France en 2021, a engagé une diversification de son offre pour devenir un acteur multi spécialiste IARD à destination des PME, PMI et ETI. Depuis 2016, Helvetia a chaque année créé un nouveau marché : le fin art en 2016, la construction en 2017, les risques techniques en 2018, le dommage aux biens en 2019, la responsabilité civile entreprise en 2020 et la responsabilité civile circulation pour les flottes de + 3,5 tonnes en 2021.

... / ...

Comment se passe votre prise de fonction ?

Je suis basée à Toulouse avec pour ambition de créer un lien fort avec les courtiers de ma zone géographique : Haute-Garonne, Tarn, Tarn et Garonne, Gers, Aveyron, Ariège, Hautes Pyrénées et Lot.

Je suis principalement sur le terrain et en lien avec la Délégation Régionale Atlantique située à Mérignac (33). Les courtiers sont demandeurs de proximité : je reçois un accueil très chaleureux lorsque je me déplace pour échanger sur les solutions que nous pouvons apporter à leurs clients. Je suis convaincue que l'ancrage local est un élément différenciant. Actuellement, disposer en région d'un modèle qui comporte la souscription, la gestion des polices et l'indemnisation, devient original. Ainsi, soutenue par ces équipes proches de moi, je peux me concentrer sur mon rôle d'animateur de réseau.

Mon champ d'action est vaste. Pour bien l'animer, il faut maintenir de la proximité avec notre réseau. Mon objectif est double : conserver nos positions sur nos métiers historiques, tout en renforçant le développement d'Helvetia sur nos nouvelles lignes de garantie.

Quelle est votre perception du marché en ce début d'année 2022 ?

Pour les branches que nous développons, nous n'anticipons pas

de situations catastrophiques comme peuvent en connaître les acteurs positionnés sur l'assurance multi-risques pro ou des secteurs comme l'événementiel.

Nous sommes présents sur des branches techniques et je constate l'attrait pour nos produits.

Les courtiers reconnaissent la qualité de notre approche et plus particulièrement notre volonté de les placer au centre de la relation afin de leur apporter un service personnalisé au plus près des attentes de leurs clients.

Grâce à l'enrichissement de la gamme de nos solutions, nous sommes aujourd'hui en mesure d'apporter une expertise sur l'ensemble des problématiques IARD auxquelles nos intermédiaires partenaires peuvent se trouver confrontés. Notre gamme actuelle nous rend plus visibles et plus attractifs.

Enfin, Helvetia a la particularité de travailler avec le grand courtage mais aussi d'accompagner des intermédiaires de plus petite taille. Cela entraîne une diversité dans nos portefeuilles, source de résultats de très bonne qualité et de récurrence. Mes efforts portent chaque jour sur le maintien et l'amélioration de ces relations pérennes. 

Propos recueillis par Céline Meslier

Actualité

ASSOCIATION
D'AUTORÉGULATION
DU COURTAGE :
Découvrez Endya !



Dans le cadre de la mise en œuvre de la réforme du courtage d'assurances et d'opérations de banque au 1^{er} avril 2022, PLANETE CSCA, de l'APIC et le GCAB ont opté pour la création d'une association commune : Endya.

Son site internet est en ligne, à l'adresse : www.endya.fr. Vous pourrez y découvrir dès aujourd'hui ses missions et son ADN, et remplir un simple formulaire pour recevoir des informations d'Endya.

Des actualités liées à l'autorégulation et à vos obligations seront régulièrement mises à jour sur cette page. Des dates de webinaires d'information vous seront également proposées. N'hésitez pas à visiter régulièrement le site !

Plus d'infos  www.endya.fr



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

COURTIERS NOTRE LIEN VOTRE FORCE AU QUOTIDIEN



Nouer des liens avec AÉSIO mutuelle, c'est l'assurance d'un partenariat gagnant-gagnant.

Au quotidien, vous bénéficiez d'un accompagnement et d'une expertise en protection sociale. AÉSIO mutuelle c'est aussi des services qui rendent vraiment service : ateliers prévention sur mesure, consultations médicales à distance 24h/24 et 7j/7, assistance en cas de coups durs...

**Contactez-nous :
courtage@aesio.fr
ou rendez-vous sur aesio.fr**



DÉCIDONS ENSEMBLE DE VIVRE MIEUX



AÉSIO mutuelle, mutuelle soumise aux dispositions du livre II du code de la mutualité, immatriculée sous le n° 775 627 391 dont le siège social est 4 rue du Général Foy 75008 Paris. Document non contractuel à caractère publicitaire - ©iStock - 21-005-128