

**Spécialiste.
Entreprises.
▶ Helvetia.**



HELVETIA : UNE VOLONTÉ DE DÉVELOPPEMENT QUI S'APPUIE SUR LA TECHNICITÉ ET LA PROXIMITÉ

Christophe Dumesnil, Délégué régional d'Helvetia pour la région Nord depuis le début de l'année 2021 et Jean-François Cousin, Président du Collège Nord de PLANETE CSCA exposent conjointement leur vision des relations qui unissent Helvetia à ses courtiers dans leur périmètre géographique.

[La Nouvelle Revue du Courtage / LNRC] **Vous êtes Délégué Régional d'Helvetia pour la région Nord. Quel a été votre parcours professionnel ?**

[*Christophe Dumesnil*] Je viens des métiers du transport. J'ai été commissionnaire de transport, avec pour responsabilité d'organiser les transports de marchandises, puis consignataire de navires, chargé d'organiser les escales dans le port du Havre. J'ai aussi été gestionnaire de sinistres dans la manutention maritime et terrestre. Un parcours atypique qui correspond au positionnement historique d'Helvetia.

Quand j'ai rejoint Helvetia à son siège au Havre en tant que souscripteur spécialisé en risques des marchandises transportées, j'avais une solide expérience à mettre à la disposition de la compagnie.

J'ai ensuite pris la responsabilité de la souscription des marchandises transportées puis j'ai rejoint la délégation de Paris pour diriger la souscription des risques transport.

En 2021, Helvetia m'a confié la direction de la délégation de Lille... Un beau challenge ! Je connaissais bien toute l'équipe et cette relation solide a largement facilité mon intégration. Parfaitement soutenu par les souscripteurs, les développeurs commerciaux, les gestionnaires de sinistres, et les gestionnaires de contrats,

J'ai rapidement pu rencontrer et nouer des relations solides avec les intermédiaires d'assurance rattachés à notre délégation du Nord.

[Jean-François Cousin] Je ressens chez mes interlocuteurs d'Helvetia cet engagement d'être au plus près des préoccupations des courtiers. Dans votre carrière, avoir fait de la souscription est un réel atout pour comprendre nos sujets. Plus généralement dans votre équipe, je rencontre des souscripteurs qui sont force de proposition, ce qui est très appréciable pour nous, et pour nos clients.

[LNRC] Quelles sont les particularités de cette région ?

[Christophe Dumesnil] La délégation régionale lilloise compte 9 départements. Traditionnellement, l'activité Maritime & Transport nous amenait à couvrir principalement le département du Nord et la région de Dunkerque, qui concentrent encore aujourd'hui une grande partie du portefeuille. Mais l'élargissement des activités à de nouvelles branches, depuis 2016 nuance cette situation, et oriente nos activités vers la Marne et l'Oise notamment. Et grâce à la mobilisation de nos forces commerciales, ces évolutions se poursuivent.

L'organisation de la délégation est identique aux autres délégations d'Helvetia en France. Les 22 collaborateurs basés à Lille rassemblent toutes les compétences nécessaires pour accompagner nos intermédiaires : souscripteurs, gestionnaires de contrats, chargés d'indemnisations et développeurs commerciaux. Si ce modèle économique est devenu anachronique sur le marché, il correspond à une stratégie gagnante pour Helvetia et ses intermédiaires au quotidien : réactivité, technicité et agilité constituent l'ADN qu'Helvetia déploie au travers de son maillage territorial et ce, sur l'ensemble de ses branches.

[Jean-François Cousin] L'ouverture de nouvelles branches en IARD a attiré l'attention des courtiers. C'est assez naturel pour les courtiers de se tourner vers Helvetia pour les dossiers Transport qui ont pris un essor considérable pendant les confinements. Les équipes technico-commerciales ont une vraie valeur ajoutée pour conseiller les courtiers grâce à leur expertise. Cette approche qualitative et

tournée vers le client se révèle rassurante pour les activités IARD.

Elle est surtout révélatrice de la manière de construire une relation dans le temps, qui ne soit orientée seulement vers le prix.

[LNRC] Comment vos activités ont-elles évolué ces dernières années ?

[Christophe Dumesnil] Helvetia a fait le choix stratégique de s'ouvrir à de nouveaux marchés autres que le maritime et transport, pour lesquels la compagnie est 2^e assureur en France.

Depuis 2016, cette stratégie de diversification s'est faite au rythme d'un lancement de marché chaque année :

- Fine art en 2016 ;
- Construction en 2017 ;
- Risques techniques - Bris de machine, Tous Risques Montage Essai en 2018 ;
- Dommages aux biens en 2019 ;
- RC Entreprises en 2020 ;
- RC Circulation en 2021 ;

Chaque lancement d'un nouveau marché a nécessité des recrutements au préalable et en accompagnement du développement des affaires. Ainsi Helvetia a recruté depuis 3 ans, 30 à 40 nouveaux collaborateurs par an en souscription, en indemnisation et gestion de contrats au sein des délégations pour continuer à offrir la même qualité de service que les marchés dits « traditionnels ». Les équipes en charge des systèmes d'information ou d'autres fonctions supports ont été elles aussi renforcées. Cette phase de développement s'accompagne d'une excellente maîtrise des frais généraux puisque le ratio technique pour 2020 est de 92,5 %, inférieur à 95 % pour la 3^e année consécutive.

En région lilloise aussi, nous avons renforcé la délégation par deux créations nettes de postes chaque année.

L'année 2020 a été particulière pour tous. Dans le cadre de notre Plan de Continuité d'Activité, nos collaborateurs étaient déjà tous équipés d'un ordinateur portable. Dès la 1^{re} journée du confinement, les plus de 300 collaborateurs étaient opérationnels.

Nous avons passé cette période avec deux objectifs principaux : préserver la santé de nos collaborateurs et préserver la qualité de services auprès de nos clients. La forte mobilisation des équipes a permis d'atteindre ces objectifs. La proximité, si chère à Helvetia, a été un facteur de succès.

Helvetia enregistre une croissance de plus de 50 % de son chiffre d'affaires entre 2018 et 2020.

Le chiffre d'affaires d'Helvetia France est passé de 200 M€ en 2018 à 315 M€ en 2020. Les équipes ont suivi ce développement tout en conservant les valeurs de la compagnie : confiance, dynamisme et enthousiasme.

L'année 2021 devrait également être très positive en termes de développement et de qualité des résultats.

[Jean-François Cousin] La capacité d'Helvetia à multiplier les contacts par tous les moyens possibles, dans une période difficile, nous a permis de maintenir un bon niveau d'activité.

[LNRC] Comment l'année 2022 se profile-t-elle ?

[Christophe Dumesnil] J'anticipe une année 2022 dans la même veine que 2021. Nous avons appris de ces derniers mois et avons dû adopter de nouvelles méthodes de pilotage du travail, de management et de commercialisation. Je pense notamment au succès de nos webinaires techniques : sans mobiliser les professionnels pendant toute une demi-journée, nous pouvons leur apporter une formation ou une présentation d'une garantie en 1 heure.


La fidélisation des collaborateurs assure aux courtiers d'avoir face à eux des interlocuteurs compétents. Elle est soutenue chez Helvetia par un ensemble de mesures favorisant la qualité de vie au travail. La dernière mesure est la formalisation d'un accord de télétravail, mis en place au 1^{er} septembre dernier qui prévoit jusqu'à 3 jours de télétravail par semaine. Il répond aux attentes des salariés et il permet aussi d'attirer des talents sur des bassins d'emploi plus difficiles : cette agilité est primordiale car nous prévoyons encore pour 2022 le recrutement d'environ 50 nouveaux collaborateurs.

[Jean-François Cousin] La fidélité des interlocuteurs et leur plein épanouissement dans leur compagnie sont un gage de pérennité dans les relations dont les courtiers ont besoin. Nous apprécions d'installer nos échanges dans le temps, tout d'abord parce que les dossiers se traitent de manière plus fluide et plus rapide avec un souscripteur ou un inspecteur que nous connaissons. C'est un gain de temps

... / ...

appréciable mais aussi la garantie d'avoir un retour rapide, des conseils, ou quelqu'un avec qui échanger sur certains sujets. En contactant un représentant d'Helvetia, je suis certain qu'il va s'occuper du dossier et le traiter jusqu'au bout.

[Christophe Dumesnil] Ce que Jean-François décrit constitue la marque de fabrique d'Helvetia, et nous continuerons de nous développer dans ce sens-là. 2022 sera une phase de consolidation de nos nouvelles branches, notamment la RC Circulation, avec un budget à la hausse en IARD et en Maritime / Transport. Ces ambitions sont toujours alignées avec le maintien de notre pérennité : la croissance se fera donc en préservant nos résultats techniques. Bien entendu, cette politique de développement se fera avec l'aide de nos partenaires courtiers.

[Jean-François Cousin] Ce message résonne de manière extrêmement positive pour les courtiers. Nous ressentons depuis ces dernières années une volonté de développement de la part d'un groupe qui se consolide, et nous nous en réjouissons. 

Propos recueillis par Céline Meslier

RÉFLEXE COURTIER : Appropriez-vous la campagne de communication grâce au dispositif de personnalisation des visuels !



En septembre 2021, PLANETE CSCA a lancé sa première campagne de communication nationale destinée à instaurer un « réflexe courtier » auprès des chefs d'entreprise, et plus largement des consommateurs. Afin que ses adhérents puissent s'approprier directement les messages de cette campagne d'envergure, PLANETE CSCA leur propose de personnaliser les visuels créés à cette occasion avec le logo et les coordonnées de leur cabinet (sans pouvoir modifier le contenu et le graphisme initial des visuels). Par exemple, ces éléments de communication pourront être utilisés sous forme d'affiches, dans des annonces Presse et sur les réseaux sociaux.

Découvrez l'outil de personnalisation dédié, très simple à utiliser, et créez dès à présent vos visuels personnalisés !

 bit.ly/3wcvE6i

PLANETE CSCA s'associe au dispositif *Tous en Ligne Maintenant !*

Dans le cadre du Plan de Relance, « Tous en Ligne Maintenant » est un dispositif soutenu par l'État pour proposer gratuitement des accompagnements numériques aux petites entreprises. PLANETE CSCA s'associe au projet pour organiser pour ses adhérents éligibles au dispositif, un accompagnement 100 % subventionné par Bpifrance et France Num.

Pendant une dizaine d'heures réparties sur un mois environ, dont deux ateliers en présentiel, les 15 premiers inscrits participent à une session dédiée au courtage. La première promotion a été reçue les mardis 23 et 30 novembre de 9h à 10h30 dans les locaux de PLANETE CSCA. Animée par notre partenaire Actusite, la formation a eu pour thème : « Créez ou repensez votre présence sur les réseaux sociaux professionnels pour prospecter et donner la meilleure image de vous-même ». Elle sera complétée par des travaux avec les coachs pour chaque inscrit.

En savoir plus
et s'inscrire



bit.ly/3q0mdBN

Une autre session est prévue au 1^{er} trimestre 2022, sur l'optimisation du référencement sur Google pour être visible dans sa zone de chalandise. Critères d'éligibilité :

- Être une petite entreprise (TPE ou petite PME) ;
- Avoir 2 ans d'existence ou plus ;
- Avoir réalisé un chiffre d'affaires supérieur à 20 000 € sur l'un des 2 derniers exercices fiscaux.

Candidatez
maintenant !



bit.ly/3knpdVe

Proximité.

Services.



Délégations régionales.

simple. clair. helvetia 

