



PAROLE D'EXPERT

L'interview de Marc Gillard

Délégué Régional d'Helvetia Rhône-Alpes-Auvergne

Propos recueillis par Céline Meslier.

[La Nouvelle Revue du Courtage / LNRC] **Vous êtes Délégué Régional d'Helvetia pour Rhône-Alpes-Auvergne. Quel a été votre parcours ?**

[**Marc Gillard**] Cela fait plus de 20 ans que je travaille dans l'assurance des risques marine, transport et IARD.

J'ai pris en main la Délégation Régionale de Lyon il y a 10 ans.

Helvetia France, 2^e assureur français des risques maritime et transport, est aujourd'hui une compagnie spécialisée sur les risques d'entreprise. Notre organisation se base sur un maillage du territoire français grâce à des délégations composées d'équipes de souscription, de production et de gestion de sinistres, dotées de seuils de décision qui leur permettent de répondre efficacement à leurs interlocuteurs. Cette proximité

est un gage de réactivité auprès des intermédiaires d'assurances et des clients.

Depuis 2015, Helvetia France élargie chaque année sa gamme de garanties avec la création de nouvelles offres IARD. Ce développement stratégique est conforme à notre ambition qui est de répondre toujours davantage aux besoins et aux attentes de nos courtiers et clients en termes de couvertures de risques dédiées aux entreprises.

Le confinement n'a pas stoppé cette stratégie de développement et de diversification, ni dégradé la qualité de notre service.

En effet, les plus de 300 collaborateurs d'Helvetia en France étant, de longue date, équipés en PC portables, nous avons pu répondre présents dès le 16 mars ce qui a été fortement apprécié des courtiers et des assurés. Nous sortons de cette crise avec des liens renforcés

et la certitude que notre positionnement comme acteur de proximité est gagnant-gagnant.

De plus, nous avons continué à recruter partout en France.

Au sein de la délégation lyonnaise nous avons accueilli le 1^{er} avril une collaboratrice souscriptrice senior pour la branche Flotte Automobile. Nous avons aussi intégré un souscripteur senior en Risques Techniques en provenance de notre délégation parisienne. Nous avons deux recrutements en cours sur le développement des activités IARD pour la délégation lyonnaise.

Enfin, en 2020, au 1^{er} juin, Helvetia France a lancé une RC Professionnelle et une RC Générale. En 2021, au 1^{er} janvier, la RC Flotte Automobile viendra encore enrichir notre gamme entreprise.

Notre offre en RC Flotte Automobile cible les entreprises de transport dont la flotte est constituée de 25 moteurs et 50 cartes grises maximum, ce qui concerne 80 % du marché. Les résultats techniques sur ce segment étant très tendus, nous souhaitons proposer une offre à notre clientèle tout en préservant la pérennité de notre compagnie.

[LNRC] **Comment votre Délégation régionale est-elle organisée aujourd'hui dans le contexte post-covid ?**

[**Marc Gillard**] Après la date du 11 mai, nous avons organisé le retour dans les locaux, tout d'abord dans la limite de 50 %

des effectifs. J'ai découvert avec fierté que tous nos collaborateurs voulaient revenir, et nous avons fonctionné par roulement. Depuis le 13 juillet, le présentiel est redevenu la norme, avec le respect des gestes barrières et le port du masque dans les circulations et réunions. Nous avons également repris l'accueil des courtiers dans les règles de distanciation physique.

Je qualifierai ce printemps 2020 d'expérience originale. Cette période inédite nous a permis de remettre en perspective nos méthodes de travail. Si nous travaillons à augmenter l'accès au télétravail, le besoin des collaborateurs d'être ensemble dans les locaux est palpable. Ces bouleversements inattendus nous ont donné des idées, et nous en tirerons un bénéfice. Chez Helvetia, nous avons une attention toute particulière pour la Qualité de Vie au Travail. Je suis convaincu que nous pouvons continuer à l'optimiser en tirant les leçons de ces derniers mois. Nous avons la chance de faire partie d'un groupe solide, qui investit pour son avenir et qui se développe. Helvetia s'appuie pour cela sur son capital humain en mettant tout en œuvre pour maintenir la motivation de ses salariés.

[LNRC] **Comment abordez-vous la dernière partie de l'année 2020 ?**

[**Marc Gillard**] 2020 sera une bonne année pour Helvetia et tout particulièrement pour notre délégation régionale de Lyon. La rentrée va être une période intéressante pour le

renouvellement des affaires. À ce jour, personne n'a une vision très concrète de ce qui va se passer. Pour ma part, je suis confiant sur la capacité d'Helvetia à tirer son épingle du jeu, tout en restant vigilant sur la manière dont le marché va se comporter de manière globale, notamment en 2021.

Pendant le confinement, certains clients en détresse ont pris pour cible les assureurs alors que sur le terrain ces derniers étaient justement mobilisés pour répondre aux besoins de la clientèle. Nous avons tous consenti des gestes commerciaux, parfois conséquents, mais cela n'a pas permis d'éteindre l'incendie. Selon moi, ces indemnités non dues contractuellement ont presque contribué à donner une image négative de notre secteur.

Je considère que nous pouvons, et devons, tout dire à un assuré : ce qui est dû, ce qui ne l'est pas, et pourquoi. Nos assurés entendent et comprennent. Dans nos relations avec nos intermédiaires d'assurances, il n'y a pas non plus de secret. C'est pourquoi nous sommes très attentifs aux besoins de nos intermédiaires et pour ce faire, ils plébiscitent clairement notre proximité.

En 2021, la masse assurable va se contracter, mais nous devons rester professionnels, garder la tête froide. L'assurance est un métier au long cours, il serait désastreux de ternir encore l'image de la profession dans son ensemble par un comportement par à-coups que rien ne pourrait justifier... ■

HELVETIA RHÔNE-ALPES-AUVERGNE *en quelques chiffres*

30 collaborateurs

30 millions de chiffres d'affaires

8 000 clients en portefeuille

530 courtiers

8 gestionnaires sinistres,

5 500 dossiers sinistres traités/an

helvetia

Votre assureur suisse