



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 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 : 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 assurons 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 avançons 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 avil et continuons à nous renforcer dans la perspective de 2021.

L'impact de la COVID s'est en revanche fait ressentir sur nos modes 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 à 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. Une 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 souffriraient 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'urgence.

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 la gestion de sinistres pour qui 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