



“ Toute crise est porteuse d'un progrès ”

MÉLANIE GRILLET

DIRECTRICE GÉNÉRALE DU CABINET ASSURANCES SÉCURITÉ, HAUTS-DE-FRANCE

Tout est allé si vite ! Heureusement, la nature humaine sait s'adapter. Notre profession a dû bouger sous la pression des événements. Nos générations, qui n'ont connu ni crise ni guerre, confrontées à cette épidémie modifient aussi leur comportement.

Dans une entreprise dite « à taille humaine » le chef d'entreprise doit agir sur plusieurs fronts à la fois. Une dizaine de jours avant les annonces gouvernementales, la transition informatique vers le télétravail a été initiée, le plan de continuité d'activité a été un bon guide. Une nouvelle organisation du travail s'est très vite mise en place, visant la sécurité des personnels, le service aux clients, et la préservation de notre outil de travail.

Ainsi, le 17 mars dès 8h30, la bascule en télétravail s'est opérée sans interruption. Le cabinet est resté joignable. La photo expertise des sinistres a pris le relais des expertises traditionnelles. Nous avons intensifié notre présence sur les réseaux sociaux, remanié l'ensemble de notre site Internet, communiqué sur les mesures exceptionnelles mises en place par les compagnies pour nos clients.



Nous sommes continuellement restés tournés vers la reprise, le service et le développement, garants de notre santé et des emplois de nos collaborateurs. Malgré ces mesures, l'activité commerciale ne fut pas à la hauteur des années précédentes.

La priorité est désormais le respect des mesures sanitaires et l'animation des plans d'action commerciaux pour revenir à un bon niveau d'activité. Les mesures gouvernementales ont permis de limiter l'im-

pact financier sur notre groupe, notamment par le recours au chômage partiel. La crise a accéléré la prise de décision sur la fusion juridique et financière de deux de nos entités.

Partenariat efficace

Il faut saluer la réactivité des compagnies qui ont proposé des mesures à effet immédiat : report, gel des mises en demeure, maintien de garanties en cas de difficultés, suppression de franchise, mise à disposition des équipes pré-

vention et juristes. Certaines se sont singularisées en proposant une indemnité de crise sanitaire. Le cabinet a dû expliquer aux clients ces différences d'approche selon le porteur de risque.

Toute crise est porteuse de progrès. Le débat est lancé sur les produits « spécial crise », la perte d'exploitation sans dommages, les nouvelles conditions de garanties dans le cas de cat'nat'. Notre corporation de courtier y participe, en s'appuyant sur sa représentation syndicale. Bien évidemment, nul ne peut affirmer qu'il était préparé à cette soudaine douche froide, qui nous a paralysés et dont nous sommes encore tout ankylosés !

Ce bouleversement a le mérite de nous faire réfléchir sur le mode de vie en entreprise. Les pratiques mises en place doivent-elles devenir pérennes ? Sont-elles une réelle opportunité selon la taille, l'activité et la culture de l'entreprise concernée ? Nous nous interrogeons. Le facteur humain et l'intelligence de comportement sont au cœur de l'adaptation du système et, de ce point de vue également, cet épisode épidémique se révèle surprenant. ●