



“ Silence, on assure ! ” ... ou comment cinéma et assurances font bon ménage

Sans assurance, point de cinéma ! Lors de la fabrication d'un film, les risques sont multiples et les montants investis peuvent être très élevés. D'où l'importance d'une couverture assurantielle adaptée protégeant le réalisateur, les acteurs, les techniciens mais aussi les décors, les supports numériques et le matériel car, sur un tournage, tout est assurable. La Revue du Courtage vous propose de découvrir les risques liés à la production cinématographique et audiovisuelle, où quelques compagnies et un nombre réduit de courtiers interviennent en France.

● OÙ EN EST L'INDUSTRIE CINÉMATOGRAPHIQUE DANS L'HEXAGONE ?

209 films d'initiative française ont été agréés en 2013, soit un nombre stable par rapport à l'année précédente et les coproductions à majorité étrangère sont en baisse avec 61 films, indique le Centre national du cinéma et de l'image animée (CNC) dans un rapport sur “La production cinématographique en 2013”. Le nombre de films ayant de très gros budgets (> à 10 M€) a diminué, le devis moyen des films d'initiative française a reculé de 4,3 % en 2013 pour atteindre 4,88 M€ (5,10 M€ en 2012), soit le plus bas niveau depuis onze ans. L'an dernier en France, la durée moyenne de tournage d'une fiction était de 36 jours par film (contre 37 jours en 2012), soit le plus bas niveau de la décennie. Le nombre de jours de tournage à l'étranger a diminué de 17,8 %. Au total, 1,25 Md€ ont été investis dans la production

cinématographique de films d'initiative française ou à majorité étrangère en France en 2013. C'est moins que les années précédentes : en 2009, 1,43 Md€ avaient été investis dans cette industrie et en 2012, ce total était de 1,34 Md€.

● CES ALÉAS QUI PLANENT AU-DESSUS D'UN TOURNAGE

Blessure d'un comédien, incendie d'un décor, grève d'une compagnie aérienne chargée d'acheminer l'équipe de tournage..., nombreux sont les risques qui peuvent venir perturber, voire interrompre le tournage d'un film. Et avec des coûts de fabrication compris entre 30 000 et 40 000 € par jour pour une production télévisuelle et entre 50 000 et 60 000 € à la journée pour une production cinématographique, mieux vaut se tourner vers son

CE OU'IL FAUT RETENIR :

- Les coûts de fabrication d'une œuvre cinématographique ou audiovisuelle étant importants, rien ne peut être laissé au hasard en matière de risques ;
- Sur le budget total d'un film de fiction, le coût des assurances représente de 1 à 2,5 % et est en baisse ces dernières années ;
- Lors d'un tournage, en cas de sinistre, il faut trouver des solutions alternatives pour que le travail puisse continuer d'avancer ;
- Il existe des garanties spécifiques à l'audiovisuel et au cinéma, comme le weather day lié aux intempéries ;
- De même, des exclusions propres à ce secteur d'activité peuvent être posées dans les contrats d'assurance ;
- Le courtier doit analyser tous les risques possibles lors de la fabrication d'un film et il doit avoir un talent de vulgarisateur vis-à-vis de l'équipe de tournage pour la mobiliser autour des problématiques assurantielles ;
- Les gros sinistres qui touchent les acteurs relèvent de l'accident.



“ Avec la couverture des risques audiovisuels, on est dans une tout autre logique que celle des autres secteurs des risques spéciaux ”

Claire Paix,
Directeur technique Risques spéciaux et Art, Albingia

courtier et son assureur quand de tels montants sont en jeu. Sur le budget total d'un film de fiction, le coût des assurances représente de 1 à 2,5 %, celui-ci ayant diminué lors des dernières années du fait d'une concurrence accrue. L'une des raisons de la baisse du coût de l'assurance est aussi le passage de la pellicule argentique au format HD qui permet des doubles sauvegardes et supprime ainsi le risque de perte. En France, six porteurs de risques (Albingia, Allianz France, Circle Groups, Groupe Pont Neuf, Tokio Marine Europe, Vander Haeghen & Co) interviennent sur ce segment qui nécessite de faire appel à l'un des quelques courtiers spécialisés.

● L'ÉVALUATION DU RISQUE... À PARTIR DU SYNOPSIS

Parmi les porteurs de risques, Albingia couvre la fabrication de films pour le cinéma ou la télévision (longs ou moyens métrages, séries télévisuelles, émissions de télévision en différé ou en direct, films d'animation). Sur les films cinématographiques assurés par cette compagnie, le dernier budget engagé le plus élevé était de 22 M€. La compagnie travaille avec le courtier à partir du synopsis (bref exposé du film), du plan de travail (document donnant des indications minutieuses sur les acteurs, les décors, les costumes, les éclairages etc.) et d'un budget remis par le producteur pour évaluer les risques. *“Avec la couverture des risques audiovisuels, on est dans une tout autre logique que celle des autres secteurs des risques spéciaux. Ainsi, par exemple, si un acteur tombe malade en cours de tournage, il faut trouver une solution pour être en mesure de poursuivre le tournage du film et travailler sur d'autres scènes dans lesquelles cet acteur ne joue pas. Certains risques sont considérés comme aggravés et un tournage sur mer ou à bord d'un hélicoptère ou encore des scènes de cascades auxquelles participe un acteur entrent dans ce cas de figure”*, explique Claire Paix, Directeur technique des branches Risques spéciaux et Art chez Albingia. *“Nous sommes également attentifs au rythme de l'envoi des rushes en cours de tournage car il peut arriver qu'une scène soit à refaire parce que les images sont non exploitables lors du travail du laboratoire”*, ajoute-t-elle. Durant la phase de post-production (ensemble des opérations conduisant à la finalisation définitive d'une œuvre audiovisuelle), les sinistres sont peu nombreux. Néanmoins, Claire Paix se souvient des difficultés à récupérer les bobines d'un film car elles se trouvaient bloquées dans les bâtiments

d'un laboratoire qui venait d'être déclaré en cessation d'activité. *“Le sinistre ne tombe pas forcément là où l'on pourrait s'y attendre. Quand il survient, toute l'équipe de la production fait preuve d'une grande volonté pour que l'œuvre soit finalisée, d'autant plus que le réalisateur a beaucoup travaillé en amont et que l'investissement financier est important. En cas de problème, il faut donc trouver des solutions alternatives”*, précise-t-elle. Pour les scènes à tourner de nouveau, il existe la règle des 25 % selon laquelle un acteur doit être disponible sur un temps suffisant après la date de la fin du tournage pour procéder à des finitions en cas de retard. Pourtant, cette règle s'avère difficile à appliquer du fait de la durée imposée pour cette disponibilité. Dans la détermination des garanties entre en compte toute une série d'éléments spécifiques à chaque tournage (un enfant qui a un rôle dans un film, des acteurs ayant des problèmes de santé...). Tout producteur doit avoir souscrit une responsabilité civile pour se prémunir de possibles dommages sur un site de tournage. Une RC peut donc être contractée soit annuellement, soit ponctuellement pour un événement cinématographique. Les comédiens et les techniciens étant sous la responsabilité du producteur, la RC de ce dernier s'applique également à leur égard. Dans l'audiovisuel et le cinéma, le rôle du courtier vis-à-vis de l'assureur est de *“mettre en avant tout ce qui peut engendrer des difficultés mais aussi tout ce qui est favorable au bon déroulement du film. Il nous revient alors de faire preuve de technicité pour résoudre ces cas de figure, chaque tournage ayant ses spécificités, avec des risques lourds à assurer”*, résume le directeur technique des branches Risques spéciaux et Art d'Albingia. Les films d'animation sont un genre pour lequel le savoir-faire des Français est reconnu. La durée de tournage de ces films peut être très étendue – elle peut aller jusqu'à 24 mois – et, en conséquence, certains budgets peuvent être très importants. Il est alors possible de ne garantir qu'une partie du budget. C'est la limitation contractuelle d'indemnité. Dans ce domaine, le risque total de perte n'existe pas du fait de procédures de sauvegardes rigoureuses et, concernant le risque d'indisponibilité, c'est un travail collectif où tous, y compris le réalisateur ou le concepteur d'images, sont des personnes clés. Mais, depuis quelques années, le secteur est soumis à une nouvelle tendance... Des producteurs français n'hésitent pas à s'installer en Belgique en raison de Tax Shelters afin de bénéficier d'une exonération fiscale lorsque les contrats d'œuvres audiovisuelles ou cinématographiques sont signés dans ce pays. Le réalisateur, le producteur, les acteurs, les techniciens, tous sont de nationalité française mais, pour bénéficier de cet avantage, les films sont fabriqués sous contrat belge. Il est alors obligatoire de contracter une assurance auprès d'une compagnie belge, ces films échappant alors aux assureurs de l'Hexagone.

“ Les meilleurs apporteurs d'affaires sont les directeurs de production ”

Myriam Losego-Lamandé,
Responsable du Pôle Assurances des Risques spéciaux, Diot



● LE SEGMENT DE L'AUDIOVISUEL

En risques audiovisuels et cinématographiques, 60 % de l'activité de Diot est dévolue à l'assurance de fictions télévisuelles : le courtier a travaillé sur "Alice Nevers", "Doc Martin", "Mafiosa V" et "Résistances" pour n'en citer que quelques-unes. Des budgets importants (de 10 à 14 M€) peuvent être consacrés à ces œuvres, avec six à huit épisodes à réaliser. Diot a également couvert la série télévisuelle "Joe", d'Atlantique Productions (Lagardère) avec Jean Reno dont le budget était compris entre 17 et 18 M€. Avec "The Search", un film de Michel Hazanavicius présenté en sélection officielle au Festival de Cannes cette année sur lequel Diot a travaillé, 19 M€ reposait principalement sur les épaules du réalisateur. Le courtier intervient également sur des émissions télévisuelles, des documentaires, des films d'animation (il gère entre autres les risques du département animation de Gaumont)... "Les meilleurs apporteurs d'affaires sont les directeurs de production car ils passent sans transition d'un film à un autre", souligne Myriam Losego-Lamandé, Responsable du Pôle Assurances des risques spéciaux chez Diot. Selon cette spécialiste intervenant dans le cinéma et l'audiovisuel, les trois principaux risques liés à la fabrication d'une œuvre audiovisuelle peuvent être classés en risques de pertes pécuniaires, risques de dommages et risques de responsabilité civile. Les risques de perte pécuniaire peuvent résulter d'un sinistre partiel et, dans ce cas, ils couvrent les frais supplémentaires dus à l'augmentation du coût de la production. Les risques de perte pécuniaire peuvent aussi résulter d'un sinistre total et, alors, les dépenses effectivement engagées par l'assuré jusqu'à l'arrêt définitif de la production sont couvertes. Les risques de dommage permettent de garantir des frais de remise en état ou de remboursement de leur valeur en cas de disparition, destruction ou détérioration accidentelle d'un bien matériel utilisé par la production. En responsabilité civile sont garanties les conséquences pécuniaires pouvant incomber à l'assuré à raison des dommages causés aux tiers, du fait du personnel engagé et des matériels utilisés pour les besoins des productions. Diot couvre environ 320 producteurs à l'année et a bâti avec un assureur de la place un contrat en trois volets : RC exploitation civile avec des capitaux élevés en biens confiés (en raison des tournages ayant lieu dans les décors naturels), RC "basique" pour les tournages avec des dommages corporels ou matériels, RC couvrant les risques liés à la distribution, à la post-production et aux tournages en décor naturel. Une extension "atteinte à la vie privée et risque de plagiat" fait aussi l'originalité de ce contrat. Existe également une couverture spécifique à la production audiovisuelle, la garantie de bonne fin, qui n'est pas un contrat d'assurances mais une caution financière au bénéfice des investisseurs, garantissant le bon achèvement du projet, ainsi que

la date de sa livraison. "C'est une garantie très onéreuse où, au moindre dérapage par rapport au devis, la structure qui est le 'garant de bonne fin' prend la main sur le devenir du film en pouvant imposer au réalisateur des modifications artistiques importantes", complète Myriam Losego-Lamandé.

● LE CASSE-TÊTE DE LA MÉTÉO, OU DE LA MATERNITÉ...

Autre garantie spécifique à l'audiovisuel et au cinéma : le weather day, lié aux intempéries, où un assureur et son courtier s'engagent à intervenir si la météorologie ne correspond pas à l'ambiance recherchée pour les scènes à tourner. Le coût de cette garantie est très élevé et peut englober de 10 à 50 % du budget. Il y a une dizaine d'années, Diot a ainsi couvert un documentaire tourné sur la banquise avec des Inuits. Or, au moment du tournage, la banquise étant envahie de pâquerettes, la production fait jouer la garantie weather day parce qu'elle avait prévu de tourner des images d'une banquise immaculée. Il est alors décidé de procéder au déplacement des Inuits et de l'ensemble de l'équipe par avion vers un autre secteur qui, lui, était immaculé. La production redoutait cependant des problèmes de santé pour ces Inuits qui n'avaient jamais quitté leur environnement, ni consulté un médecin de leur vie.

DES ŒUVRES COUVERTES PAR CONTINENTAL MÉDIA ASSURANCES ET DIOT AU FESTIVAL DE CANNES 2014

Trois films présentés en compétition lors du Festival de Cannes 2014 ont été couverts par le courtier spécialisé Continental Média Assurances (Groupe Siaci Saint Honore) : "Sils Maria" d'Olivier Assayas, "Adieu au langage" de Jean-Luc Godard et "Run" de Philippe Lacôte (Un certain Regard).

Lors de cet événement d'ampleur internationale, le courtier Diot était également de la partie, lui aussi avec trois films : "The Search" de Michel Hazanavicius (Sélection officielle), "Bird People" de Pascale Ferran (Un certain regard) et "L'Institutrice" de Nadav Lapid (Semaine de la Critique).

... G.A.

Il existe des exclusions spécifiques au cinéma pour les contrats d'assurance. C'est notamment le cas de ce qui est lié à la grossesse et aux cycles féminins. Le tournage d'un film, pris en charge par Diot sur le plan assurantiel, se trouve actuellement compliqué par le fait qu'une actrice jouant l'un des rôles principaux (s'étalant sur une quarantaine de jours de tournage) est enceinte. *"Elle a démarré le tournage en étant enceinte de quelques semaines mais celui-ci devrait durer cinq mois pour un coût à la journée compris entre 60 000 et 100 000 €. La société de production a donc eu besoin de faire lever l'exclusion pour se protéger d'une éventuelle perte totale"*, explique Myriam Losego-Lamandé. Dans cette situation, *"il appartient au courtier d'évaluer les risques potentiels liés à l'état de l'actrice et de faire en sorte que le tournage puisse avoir lieu. C'est l'équilibre entre la franchise et le taux qui est déterminant, et ceci est valable pour l'ensemble des risques spéciaux, au-delà de l'art cinématographique"*.

● TROUVER DES CAPACITÉS

Après les attentats du 11 septembre 2001, les assureurs ont eu tendance à se détourner des risques spéciaux, laissant l'industrie cinématographique – et au premier plan les courtiers spécialisés – en situation délicate face à la couverture des risques car les capacités avaient considérablement diminué. Des réassureurs comme Swiss Ré, Munich Ré et Hanover Ré ont accepté de porter les risques derrière des compagnies cédantes ou de manière directe avec des taux d'assurance plus élevés. Certains films engendrent une plus grande prise de risques que d'autres et le courtier doit alors avoir œuvré afin de mobiliser les assureurs : *"Pour 'L'Institutrice' réalisée par Nadav Lapid, une petite fille de cinq ans jouait le rôle principal et le tournage se déroulait en Israël, pays où la situation géopolitique n'est pas stable. A cause de ces deux éléments, les porteurs de risques ne se bousculaient pas au portillon. Nous sommes finalement parvenus à décider l'un d'entre eux à couvrir le film"*, explique la Responsable du Pôle Assurances risques spéciaux de Diot. De même, *"The Search"* de Michel Hazanavicius comprenait des scènes de guerre en Tchétchénie et l'armée géorgienne avait prêté des tanks afin de réaliser les prises de vue. Des élections devaient avoir lieu avant le tournage du film. La crainte du réalisateur était que les supports images et son soient bloqués à l'issue des prises de vue pour des raisons politiques, sous couvert du "fait du prince". Finalement, Vander Haeghen & Co a accepté de garantir la production, sans passer par une couverture contre le risque politique.

Côté risque santé, les acteurs ayant des rôles principaux sont convoqués à une visite médicale par la compagnie d'assurance qui porte les risques du film. En France, un seul médecin, le docteur Jean Hallade-Massu, urgentiste et ostéopathe, remplit cette fonction et répond avec le comédien à un questionnaire médical. Auparavant, cette consultation avait lieu préalablement à un tournage mais afin d'alléger cette démarche, certains assureurs ont accepté que ce passage obligé n'ait lieu que tous les six mois ou chaque année. Si un comédien ne peut être assuré à cause de problèmes de santé, il pourra très difficilement être engagé sur un film. Lors des dernières années, les gros sinistres qui ont touché les acteurs relevaient essentiellement de l'accident. En vue de conclure, Myriam Losego-Lamandé constate : *"Aux yeux des professionnels du cinéma et de l'audiovisuel, l'assurance est le 9^{ème} et dernier poste du budget d'un film et ce domaine, pourtant fondamental, manque d'attrait à leurs yeux. Il faut donc aller vers eux en leur présentant les choses de manière attractive"*. Pour le courtier, savoir vulgariser ce domaine qui leur paraît bien austère et tout mettre en œuvre afin de favoriser de bonnes relations avec le producteur et le réalisateur est donc essentiel dans ce microcosme.

● UN COURTIER À LA DIMENSION INTERNATIONALE

Marque de Siaci Saint Honore, Continental Média Assurances est une société de courtage ayant à son actif plus de 2500 longs métrages, plus de 3000 téléfilms et de multiples documentaires. Créée il y a 36 ans, elle est implantée sur le plan international via un réseau permettant de garantir des films internationaux qui font appel à la mise en place de garanties spécifiques, en conformité avec les règles locales. Le courtier spécialisé annonce de très grosses capacités (jusqu'à 90 M€) et il vient de signer un accord en Chine qui devrait favoriser des développements importants. Il détient une exclusivité sur l'Europe quant à une garantie de bonne fin élaborée avec des partenaires en Amérique du Nord. A sa tête, Jean-Claude Beineix, frère du réalisateur de cinéma du même nom. *"Un grand nombre de sinistres est lié à des problèmes médicaux car l'essentiel des risques tient à la couverture des personnes clés, à savoir le réalisateur et les acteurs principaux"*, synthétise celui-ci. Selon Jean-Claude Beineix, au moment de la préparation d'un film, quatre documents sont essentiels à l'appréhension des risques par le courtier : le plan de financement, le devis, le scénario qui permet d'évaluer avec précision les scènes à risque et le plan de travail. Ce dernier document permet en particulier d'avoir une vision séquentielle de chaque scène et une approche des risques liés aux acteurs. Le directeur exécutif de Continental Média Assurances estime que *"l'analyse de ces quatre éléments doit être*



“ *L'essentiel des risques tient à la couverture des personnes clés, à savoir le réalisateur et les acteurs principaux* ”

Jean-Claude Beineix,
Directeur exécutif, Continental Média Assurances

renforcée si une garantie de bonne fin a été souscrite en raison de la double garantie de résultat quant au budget total du film et à sa date de livraison. Le courtier doit analyser tous les risques possibles. L'avantage du cinéma est la possibilité d'aménagements. Par exemple, une scène prévue à l'extérieur pourra être reportée si la météo est catastrophique le jour prévu et une autre pourra alors être tournée en studio". Un courtier travaillant sur un film doit être joignable à tout moment, y compris le week-end, car une forte réactivité peut atténuer les conséquences financières d'un sinistre. Quant à sa présence lors du tournage du film, elle est assez régulière et permet notamment de poser des questions sur les processus en cours de sauvegarde et de transport des supports qui représentent la valeur patrimoniale du film.

● LES STARS "SALENT" L'ADDITION

Vis-à-vis d'un film, la base de calcul d'une prime étant le budget qui comprend les rémunérations, plus les rémunérations sont importantes et, par conséquent, le budget assurable, plus les primes sont élevées. De ce fait, engager des "stars" ayant des cachets élevés renchérit la prime d'assurance. Et durant les scènes de cascades, "on ne peut ignorer que les assureurs considèrent, à juste titre, le risque comme plus élevé. Mais les productions font appel à des cascadeurs qui mesurent les risques, sont très attentifs à la sécurité et préparent en amont les séquences de cascade", ajoute Jean-Claude Beineix. Continental Média Assurances a notamment géré le sinistre du "Don Quichotte" réalisé par Terry Gilliam, une perte totale majeure dans l'assurance

Assurance auto/services : championnat international des poseurs

35 candidats de nationalités différentes des filiales du groupe Belron (la maison mère de Carglass, France), sélectionnés comme les meilleurs

Parmi d'autres titres de la presse française spécialisée, La Revue du Courtage était invitée à Rome le 22 mai 2014 afin de suivre le candidat français, Mathieu Froment, travaillant pour Carglass, à concourir aux épreuves de remplacement d'une vitre latérale arrière et avant, ainsi que d'un pare-brise. Un certain nombre de critères étaient à respecter et chronométrés. Ce n'était pas uniquement le temps de réalisation des épreuves qui était noté par les juges, mais plus de 180 critères tels que la rapidité, la qualité d'exécution et l'excellence du service client, etc. Les coachs des 35 candidats avaient pour mission de les y encourager et de faire le lien avec les juges, tout en jouant le rôle du client. Mathieu Froment, soutenu par de nombreux collègues de Carglass, malgré sa maîtrise de la technique, son savoir-faire,

ses mois d'entraînement et son attitude "zen" et très professionnelle durant les différentes épreuves, n'est hélas pas monté sur le podium. A l'issue de ces deux journées d'épreuves, c'est le candidat néerlandais Robin Bogdanowicz (Carglass Hollande) qui a été sacré champion du monde 2014. Le Canadien Matt MacDonald (Belron Canada) a obtenu la 2^{ème} place et l'Allemand Markus Bernas (Carglass Allemagne) s'est positionné 3^{ème}. Il convient de faire remarquer que cette compétition réunissait les champions des 35 pays, autant dire la "crème de la crème", mais aussi des fournisseurs de Belron et 400 partenaires européens essentiellement de l'assurance, du courtage, du leasing et des clients flottes. Il n'est pas interdit d'imaginer de voir la France y parvenir lors de la prochaine édition, en 2016...



du cinéma qui se chiffra approximativement à 20 M€, l'équipe ayant été contrainte d'abandonner le projet du film. Cet abandon résulte d'un enchaînement de plusieurs événements malheureux. En effet, l'acteur Johnny Depp avait démarré le tournage de ce film en septembre au lieu du mois de juin, comme prévu au départ, à cause d'engagements antérieurs. Après 15 jours ou trois semaines d'interruption des prises de vue pour reprendre avec le comédien, le tournage qui se déroulait en Espagne avait dû à nouveau cesser en raison de gros orages qui avaient endommagé les décors construits. De plus, des fêtes religieuses avaient lieu dans des sites pour lesquels il était impossible de renouveler des autorisations de tournage mais le réalisateur et son équipe, aidés de Continental Média Assurances, faisant preuve de persévérance, s'attachaient à démêler ces

imbroglios. Alors que des solutions semblaient encore envisageables, Jean Rochefort qui devait interpréter le "Chevalier à la triste figure" a annoncé qu'il ne lui était plus possible de monter à cheval pour des raisons de santé. Le tournage a donc été définitivement abandonné.

Dans l'optique d'apporter du rêve, du suspens, de l'intrigue ou du rire aux spectateurs des salles de cinéma et aux téléspectateurs, il faut prendre des risques. Assureurs et courtiers travaillent d'arrache-pied aux côtés des producteurs, réalisateurs, comédiens et techniciens pour que les rêves prennent forme et deviennent réalité... visuelle !

... Geneviève Allaire

de pare-brise à Rome

poseurs de pare-brise dans leurs pays, se sont retrouvés à Rome pour en découdre lors du "Best of Belron 2014".

● INTERVIEW DE GARY LUBNER ET ERIC GIRARD

En marge de la manifestation, **La Revue du Courtage** a eu le privilège d'interviewer d'une part, Gary Lubner, Président Directeur général du groupe Belron, malgré son agenda très chargé et Eric Girard, Directeur général de Carglass, d'autre part, sur la stratégie de développement de partenariat avec les courtiers d'assurances. Quand on lui demande s'il est fier d'être le patron d'un groupe présent dans 35 pays qui emploie 25 000 employés et qui est représenté par 1 900 centres et 9 400 véhicules-ateliers répartis à travers le monde, Gary Lubner répond : *"Bien sûr, je mentirais si je vous disais le contraire ! Mais je dois préciser que ce dont je suis le plus fier, c'est du travail historique qui a consisté à sélectionner de belles opportunités (Autoglass au Royaume-Uni, O'Brien*

en Australie et Safelite aux Etats-Unis) et qui nous ont permis d'acquérir de grandes marques de remplacement de vitrage automobile dans différents pays et sur plusieurs continents. C'est à cette stratégie gagnante que nous devons d'être aujourd'hui le leader du marché". Nous avons ensuite demandé au PD-g de Belron si le groupe travaille avec les courtiers dans les pays où ces derniers bénéficient d'une forte implantation. Pour celui-ci, *"les sociétés spécialisées dans le service aux clients, comme le sont nos filiales sont tout-à-fait dans leur élément lorsqu'elles concluent des partenariats avec des courtiers d'assurances. En effet, que ce soit aux Etats-Unis, en Belgique ou au Royaume-Uni, les courtiers partagent les mêmes valeurs que les nôtres".* Quand nous lui avons demandé de préciser ces valeurs, Gary Lubner en a spontanément cité trois, essentielles à ses yeux : *"La sécurité (ou la prévention), la qualité du service et le respect des intérêts du client, plutôt que*



Le Lauréat de l'épreuve félicité par Gary Lubner



Eric Girard, Directeur général de Carglass

la recherche du meilleur prix, pour un résultat... non garanti...". Nous n'avons pu qu'adhérer à cette vision du service... Nous avons enfin demandé au PD-g de Belron quelle était son impression en parcourant les stands des 29 concurrents, séparés par les drapeaux de leur pays. Gary Lubner s'est amusé du fait que s'ils s'exprimaient dans 29 langues différentes, ils avaient les mêmes gestes, étaient habités de la même passion du "bien faire", du contact et du respect du client, "enfin... pas exactement les 'mêmes', car autrement, ce concours n'aurait eu aucun sens !... ", a conclu avec humour Gary Lubner. Au cours de la journée, **La Revue du Courtage** a voulu en savoir plus sur la stratégie de développement de Carglass France avec le courtage de proximité. Eric Girard a répondu à nos attentes en la matière. Nous lui avons tout d'abord demandé de nous expliquer pourquoi la marque s'était quelque peu éloignée du monde du courtage durant 24 mois puis avait fait son retour vers notre secteur. Le directeur général de Carglass France a souligné que "dans les années antérieures, de solides partenariats avaient été conclus avec le grand courtage et des flottes autos de grands comptes mais nous n'avions pas suffisamment de ressources pour travailler en étroite relation avec le courtage de proximité et les PME en régions". A la mi 2013,

dans une logique de recréer un lien local, la direction de Carglass a décidé d'investir dans la relation avec les courtiers de proximité, "acteurs spécialisés sur le marché des PME/TPE régionales, notamment dans les services dédiés aux flottes autos". C'est pourquoi Carglass France s'est lancé dans un partenariat avec la CSCA (Sponsor Bronze du Congrès National des Courtiers d'Assurances) et dans une campagne de publicité parue dans **La Revue du Courtage**. Chaque courtier dispose également d'un interlocuteur commercial Carglass dédié qui lui proposera des solutions personnalisées, favorisant le développement de la satisfaction et de la fidélisation des clients. Un challenge ainsi que des opérations communes en entreprises sont également proposés. Enfin, Carglass participe à de nombreux événements qui réunissent la profession (Rendez-vous du Courtage à Marseille, Journées du Courtage à Paris, réunion des syndicats de courtiers en région,...), "Un moyen pour nous de renforcer nos liens avec les courtiers de proximité, avec lesquels nous partageons la valeur commune d'être attentifs à la satisfaction client avec 'un grand C' et de trouver des solutions adaptées à leurs différentes problématiques", a conclu Eric Girard.

••• Propos recueillis et traduits par Patrick Schindler à Rome

Comment les experts peuvent-ils encore mieux faire ?

L'expertise apporte-t-elle une valeur ajoutée ? Afin de tenter de répondre à cette question, suite à l'Assemblée générale, **Yann de Mareuil**, Président de la Fédération des Sociétés d'Expertise (SFE) et **Bruno Vesval**, Vice-président de cet organisme, recevaient **Patrick Degiovanni** (Directeur général adjoint de Pacifica) et **Guillaume Lejeune** (Directeur du service clients d'Axa France), pour porter la vision des assureurs, **Hervé Houdard** (Directeur général de Siaci Saint Honore), pour exposer celle du secteur du courtage d'assurances et, enfin, **Gilbert Canameras**, Président de l'Amrae, pour exprimer le pont de vue des entreprises.

Avant de laisser la parole aux différents invités de la table ronde, Yann de Mareuil a présenté brièvement la Fédération des Sociétés d'Expertise (FSE) qui regroupe à ce jour 20 adhérents employant 8000 salariés, tant experts de compagnies que d'assurés. La FSE représente plus de 80 % du marché de l'expertise et abrite toutes les spécialités : dommages, responsabilité civile, construction... Les adhérents, des personnes morales, ont des activités d'expertise dans le cadre d'un contrat d'assurance, à l'exception des contrats Vie, santé et auto.

● L'EXPERT : UN CONTACT PHYSIQUE AVEC LE CLIENT À UN MOMENT CLÉ DU CONTRAT

Bruno Vesval qui animait la table ronde a ensuite demandé à Patrick Degiovanni (Pacifica) de définir quelle valeur ajoutée apportent, à son sens, les experts dans la chaîne assurantielle du traitement des sinistres. Celui-ci a tout d'abord rappelé qu'ils y jouent "un rôle fondamental puisqu'ils sont en contact physique avec le client à un moment clé de la vie du contrat d'assurance. En effet, les commerciaux des bancassureurs n'ont jamais

l'occasion d'approcher de si près les biens assurés de leurs clients (qu'ils soient d'ailleurs des particuliers ou des entreprises) que lors, par exemple, d'un premier sinistre de moindre importance". Ils ont donc toute latitude à ce moment phare pour les inciter à développer la prévention afin de réduire les futurs risques. Pour sa part, Guillaume Lejeune (Axa France) définit la valeur ajoutée de l'expert en trois mots clés : la disponibilité (par sa mobilité, il doit se rendre au plus tôt sur le lieu du sinistre et strictement respecter ses prises de rendez-vous) ; la flexibilité (il doit être capable de s'adapter immédiatement aux différentes problématiques posées selon le type d'activité d'une entreprise ayant subi un sinistre léger ou grave) ; enfin, la compétitivité en matière de tarif (la mutualisation des spécialités peut être une piste en ce sens). Mais le directeur du service client du premier assureur français insiste sur le fait qu'aux yeux du client, qu'il soit un particulier ou une entreprise, "l'expert porte avant tout l'image de la marque de l'assureur par lequel il est mandaté".

● L'EXPERT COMME ARBITRE ENTRE LES PORTEURS DE RISQUES ET L'ENTREPRISE

Du point de vue de l'entreprise à présent, Gilbert Canameras a tenu à souligner que, concernant certains gros sinistres, les enjeux sont majeurs pour une société. Celle-ci peut en effet parfois être localisée à l'autre bout du globe et l'expert a le devoir de s'y rendre le plus rapidement possible et surtout de mettre toute sa compétence au service de la compréhension du pourquoi du sinistre afin de "rendre les choses intelligibles aussi bien pour le client que dans le rapport remis au porteur de risques. Mais son rôle ne s'arrête pas là et il sera d'autant plus apprécié s'il aide les ingénieurs de l'entreprise endommagée à prévenir techniquement un nouveau sinistre". Le président de l'Amrae a encore souligné l'importance du rôle d'arbitre que joue l'expert entre les deux parties, l'entreprise et l'assureur au niveau de la détermination du montant de l'indemnisation du sinistre.

● L'EXPERT ET LE COURTIER D'ASSURANCES, DES COUSINS GERMAINS

Pour sa part, Hervé Houdard n'a pas manqué de souligner les points de ressemblance entre les experts et les courtiers d'assurances, "l'indépendance, l'adaptabilité, la réactivité, la qualité du service au meilleur prix et, enfin, la capacité de coller au plus juste à un appel d'offres, en sachant apprécier au mieux ses propres capacités, afin de respecter ses engagements". "Mais ce que l'on demande plus particulièrement à l'expert en termes de résultat", a ajouté Hervé Houdard, "c'est de trouver le bon équilibre, c'est-à-dire le meilleur montant d'indemnisation de façon à contenter les deux parties et à obtenir un règlement rapide pour la meilleure satisfaction du client". Et le directeur général de Siaci Saint Honore de dire : "À ces qualités requises, il faut ajouter la dimension internationale (bonne connaissance de la réglementation et de la culture locale), l'excellence dans le reporting, aussi bien au porteur de risques qu'à l'intermédiaire et, donc, au bénéfice du client final".



De gauche à droite : Hervé Houdard, Guillaume Lejeune, Bruno Vesval, Gilbert Canameras et Patrick Degiovanni

● PORTRAIT DE L'EXPERT PARFAIT À L'HORIZON 2020

Après ce tour d'horizon avec les différents acteurs de la chaîne assurantienne, Bruno Vesval (FSE) leur a demandé ce que les experts pourraient creuser comme pistes afin d'améliorer toujours plus leurs prestations. Pour Hervé Houdard, "il s'agirait peut-être de bonifier encore la précision des cahiers des charges, faciliter les règlements en évitant les doublons, voire les triplons dans les rapports des différents intervenants de la chaîne, protéger le rapport financier, raisonner en termes de répartition des tâches et des coûts car, en définitive, c'est avant tout le client qui paye !". Et le directeur général de Siaci Saint Honore de citer également la possible ouverture à des métiers intermédiaires complémentaires afin d'accélérer la rapidité du règlement, la redéfinition des montants de rétention, parer aux carences de l'engineering, investir dans le numérique, et pour résumer par un leitmotiv : "Donner du service, encore du service, toujours du service" !... Selon Patrick Degiovanni, construire des partenariats est sans doute "la meilleure solution en vue de maintenir dans le temps une relation pérenne permettant aux différents acteurs de la chaîne de règlement du sinistre d'apprendre à mieux se connaître et d'enrichir mutuellement leurs compétences". Le directeur général adjoint de Pacifica prône encore l'élargissement des équipes pour atteindre l'excellence en matière de services. Guillaume Lejeune (Axa France) partage son avis et préconise, pour sa part, "un meilleur partage des informations et des données entre les acteurs, l'expert étant au final le représentant de la marque, sur lequel repose donc la fidélité du client". Puis Gilbert Canameras (Amrae) de conclure en précisant les trois qualités que les experts doivent toujours tenter d'améliorer : "La rapidité d'exécution, car 'time is money' ; la proximité car l'expert est celui des acteurs de la chaîne qui entre dans l'intimité du client et, enfin, l'indépendance". A l'égard de cette dernière qualité, la meilleure solution consistant peut-être à réfléchir dans la perspective de mettre en place cette "meilleure solution, si souvent citée, que serait celle de l'expert unique, évitant ainsi les chronophages expertises contradictoires". Yann de Mareuil et Bruno Vesval ont ensuite invité les conférenciers, parmi lesquels nous avons reconnus de nombreux courtiers des syndicats de la CSCA, à continuer les échanges autour d'un cocktail convivial devant les fenêtres donnant sur le jardin de la Maison de la Chimie, à Paris.

●●● Propos recueillis par Patrick Schindler à la Maison de la Chimie