

L'ARGUS de l'assurance

Pierre-Alain de Malleray (Santiane) : « Les assurances de personnes et santé sont loin d'être à l'arrêt »

MARIE-CAROLINE CARRÈRE | 24/04/2020 à 11h09
NÉOLIANE SANTÉ SANTIANE



Pierre-Alain De Malleray, Président du groupe Santiane © Sylvie Humbert/REA

Pierre-Alain de Malleray, président de Santiane, revient sur la gestion du confinement en France et au Maroc et sur l'impact de la crise du groupe.

Quelles ont été les dispositions que vous avez prises depuis le début du confinement ?

C'est un sujet qui est dans nos priorités, nous travaillions déjà sur le sujet début mars, deux semaines avant l'annonce du confinement.

Nous avons 200 collaborateurs en France et près d'une centaine au Maroc. Nous avons réussi à mettre en place le télétravail et à

redéployer notre entreprise avec une rapidité qui nous a surpris nous-mêmes.

En France, nous avons beaucoup de fonctions très opérationnelles et beaucoup de collaborateurs qui n'avaient jamais télétravaillé. Nous avons senti approcher assez vite le confinement notamment parce que nous avons des contacts en Italie, c'est pourquoi nous avons réussi à commander environ 130 ordinateurs portables en 15 jours au moment où toute la France se ruait vers les ordinateurs portables. Nous avons dû diversifier les canaux d'approvisionnement, etc....

Il nous a également fallu reconfigurer toute notre sécurité informatique pour que nos collaborateurs puissent travailler de chez eux dans de bonnes conditions de sécurité informatique. Le télétravail, ce n'est pas juste confier des PC portables à des collaborateurs et leur dire maintenant aller chez vous, il faut mettre en place et organiser des schémas de sécurité informatique avec des VPN, élargir les bandes passantes, former les managers...

Grâce à une énorme mobilisation des équipes IT qui ont travaillé littéralement jour et nuit pendant une semaine, pour configurer à la chaîne les 130 nouveaux PC, trouver les schémas, nous y sommes parvenus. Au Maroc, nous avons aussi trouvé une formule permettant de basculer en télétravail une grande partie des téléconseillers.

Comment s'organise le télétravail chez vous ?

Nous nous trouvons face à une nouvelle façon de travailler, d'interagir avec les équipes. Nous utilisons déjà beaucoup les outils collaboratifs et de vidéoconférence car nous sommes répartis sur quatre sites géographiques. Aujourd'hui, cela continue mais puissance dix !

Chaque équipe fait ses briefs matinaux sur Zoom, les collaborateurs se voient, se parlent, échangent davantage qu'avant. Nous organisons des déjeuners ou des petits déjeuners communs. Je fais un déjeuner avec les collaborateurs qui souhaitent échanger avec moi tous les 15 jours. Nous étions 30 la dernière fois.

Quels ont été les impacts du confinement sur votre activité ?

Le travail ne s'arrête pas. L'assurance de personne et l'assurance santé sont loin d'être à l'arrêt tant la distribution, les services ou encore la gestion.

Certes, les Français ont d'autres préoccupations que la souscription d'une nouvelle mutuelle. Néanmoins comme la plupart des autres canaux de vente sont fermés (guichets d'assurances ou guichets bancaires), et que [Santiane](#) est un acteur digital, nous avons vu nos affaires nouvelles baisser de seulement 10 à 15 % contrairement aux affaires nouvelles du reste du marché qui s'effondrent. Sur la partie gestion et service client, nous enregistrons une légère baisse d'activité parce que la plupart des cabinets médicaux sont fermés. Par conséquent, il y a moins d'appels.

Sur la partie grossiste, nous commençons à constater une baisse d'activité qui au début ne se voyait pas, mais elle est très légère.

Comment s'organise le comité directeur ?

Le comité de direction est majoritairement parisien. Nous avons néanmoins notre directeur commercial BtoC à Nice et notre directeur BtoB dans le Nord, la plupart d'entre eux sont en télétravail ce qui n'exclut pas certains allers-retours au bureau. Le directeur commercial BtoC passe au bureau de temps en temps parce que certains commerciaux préfèrent encore travailler au bureau. La règle reste néanmoins que tout le monde travaille de chez soi.

En temps normal, nous avons un codir une fois par semaine. Depuis le confinement, nous en avons un par jour. Il faut contrebalancer la distance physique avec la proximité que permettent ces outils de travail collaboratif avec le Visio.

Nous pratiquons le management par l'exemple. Nous poussons nos managers à être encore plus proches et profitons du confinement et de la baisse d'activité pour former nos collaborateurs. Nous avons mis en place des modules de formation sur le management à distance : comment optimiser sa journée en télétravail ; comment manager en télétravail. La gestion de l'agenda a une importance énorme, les rituels, la ponctualité, la déconnexion...

Allez-vous faire appel aux différents dispositifs d'aide mis en place par l'État ?

Nous utilisons les différents leviers de report des échéances sociales et fiscales, mais ça

n'est qu'un report de quelques mois. Nous examinons également avec nos banquiers la possibilité de souscrire un prêt garanti par l'État (PGE), car il faut que nous protégiions au maximum l'entreprise et ses finances.

L'un des dispositifs les plus couteux pour l'État est clairement celui du chômage partiel et jusqu'ici nous avons décidé de ne pas y avoir recours parce que c'est important pour nous aussi de rester au maximum au travail. Aujourd'hui, les assureurs font des gestes de solidarité. À notre échelle, le fait de garder tout le monde en activité et de ne pas recourir au dispositif de chômage partiel est une contribution à cette solidarité.

Le confinement n'est-il pas justement une aubaine pour redorer l'image de la vente à distance et du démarchage téléphonique ?

Je ne considère pas que la vente à distance ait mauvaise presse même avant le confinement. Pour moi, c'est surtout le démarchage téléphonique qui suscite beaucoup de discussions ces derniers mois. Il est essentiel de ne pas confondre vente à distance (VAD) et démarchage téléphonique. La vente à distance hors démarchage pour moi n'a pas mauvaise presse. Il y a eu certains abus en matière de démarchage téléphonique (un conseil très insuffisant parfois, des présentations du produit erronées...) qu'il faut condamner fermement. Comme plusieurs acteurs du secteur, nous souhaitons que les pratiques évoluent dans le sens d'un renforcement de la qualité. Nous ne nous estimons pas du tout représentatifs des travers du démarchage téléphonique.

Cette période de confinement est l'argument suprême pour convaincre ceux qui seraient encore réticents du caractère indispensable de la vente à distance (l'online assisté par téléphone, full online, conseil téléphonique).

Quand la pandémie oblige les Français à rester chez eux, les besoins d'assurance ne disparaissent pas pour autant, il faut bien être à leur écoute et leur apporter des solutions. Comme nous sommes très orientés à distance que ce soit sur Santiane ou Néoliane, nous sommes la réponse, c'est pourquoi notre activité ne baisse pas tant que ça.