

NUMERO SPECIAL

LE COURTIER VOUS AIDE À TRANSFORMER UN SINISTRE EN MAUVAIS SOUVENIR

INDEMNISATION p.6

Roger Sautour,
partenaire officiel des courtiers



MÉTIER p. 4
Comprendre la fonction
de courtier

MATHIEU DELTEIL
Mon courtier, partenaire
de mon entreprise



p. 8
Les Clowns Stéthoscopes

GROUPE alteas

CAROLINE DELAGE - Gérante associée Allevie
cdelage@allevie.fr - 06 50 01 26 04

MARTINE DUBO - Contrats
mdubo@alteas.fr - 05 56 00 50 65

FRED GEOFFROY Dircom' du Groupe
dircom@alteas.fr - 06 07 02 79 23

ANAIËLLE ESLAN Gérante associée Alteas
aeslan@alteas.fr - 06 72 68 39 79

BIXENTE RODRIGUEZ Gérant associé Alteas
brodriguez@alteas.fr - 06 06 68 86 55

LAURA PHILIPPS Contrats et sinistres
lphilips@alteas.fr - 05 56 00 50 65

JÉRÉMIE BOUCHART - Indemnisation
jbouchart@alteas.fr - 05 56 00 50 65

Cyril Lacroix - GÉRANT ASSOCIÉ ALTIMO
clacroix@allimo.immo - 07 68 78 91 26

05 56 00 50 65

**1 quai du Président Wilson
33130 BÈGLES**

**27 avenue de l'Opéra
PARIS 1^{ER}**

EDITO

**Ne vous inquiétez pas,
on s'occupe de tout**

« Pour l'indemnisation de votre sinistre, transmettez-nous un chiffrage ! » C'est la phrase la plus redoutée par un client en cas de sinistre. Sorte d'effet « Kiss (pas) Cool ». En plus du sinistre, l'assuré doit se charger de faire évaluer le préjudice pour obtenir un remboursement. A chaque fois, un parcours du combattant pour l'assuré abattu : chiffrer les travaux, obtenir l'accord de l'assureur, trouver la ou les entreprises, faire réaliser les travaux, suivre le chantier, réceptionner les travaux en fin de chantier pour enfin renégocier son contrat avec sa compagnie d'assurance...

Avec Alt'Expert nous sommes partis de cette problématique de l'assuré, sachant qu'une compagnie d'assurance ne déclenche la procédure de remboursement qu'une fois le devis et le chiffrage des réparations établi...

La première question qui nous arrive est simple : « Que dois-je faire ? » Le particulier (davantage que l'entreprise qui dispose souvent d'un service pour gérer les sinistres), est totalement perdu. Il nous appelle souvent après avoir effectué un tour sur Internet, qui ne l'a pas rassuré du tout. Alteas se rapproche alors d'Alt'Expert. Il s'agit avant tout de rassurer et dans ce domaine les mots les plus forts sont très simples : « Ne vous inquiétez pas, nous nous chargeons de Toutes les démarches. » Dans la pratique un expert se rend chez le client sous 48 h. Il prend le relai pour rassurer et accompagner le sinistré dans toutes ses démarches techniques et administratives. Une fois le partenariat avec la compagnie d'assurances obtenu, l'expert en informe le client, qui perçoit alors ses indemnités. Les travaux peuvent ainsi débuter. Grâce à l'intermédiaire de cet expert, nous pouvons suivre leur avancement et, plus tard, assister à la réception des travaux. Un service de A à Z qui présente l'autre avantage de ne rien coûter au sinistré. C'est l'assurance qui le prend en charge... Accompagné du début à la fin, le client est serein. Il s'agit pour cette association Alteas-Alt'Expert de transformer un sinistre en un simple mauvais souvenir.

Jérémie Bouchart, responsable sinistres Alteas

alt'Expert
LA solution pour vous assister en cas de sinistre !

Vous avez un sinistre ?
Avec la solution alt'Expert... Un rendez-vous est fixé sous 48 heures pour l'expertise !

Alt'Expert, partenaire du groupe ALTEAS

Informations
Alteas - SARL au capital de 10 000€ - RCS Bordeaux B 439 703 976 - SIRET 439 703 976 00043 - ORIAS07001947 RC Professionnelle conforme aux articles Art. R.512-5 du code des assurances et R. 546-3 I du code monétaire et financier • Allevie - SARL au capital de 5 000€ - RCS Bordeaux 813 295 185 - SIRET 813 295 185 00017 - ORIAS15005382 RC Professionnelle conforme aux articles Art. R.512-5 du code des assurances et R. 546-3 I du code monétaire et financier • Altimo - SARL au capital de 4 000€ - RCS Bordeaux B 820 268 159 - SIRET 820 268 159 00010 Garantie financière CEGC et RCP Générali - Carte professionnelle T-G-S CCI Bordeaux

Editeur - Groupe Alteas & #Overthewave - Conception/Rédaction : over the wave
Rédaction : So Com Maquette : marie-poulizac © Copyright photos - DR



David Cassigneul

(AB Rénovation & Services)

En toute transparence

L'un des trois dirigeants, David Cassigneul (responsable administratif) revient sur l'intérêt du partenariat noué avec Alt'Expert.

Depuis quelques mois, elle travaille avec Alt'Expert au titre des artisans de qualité de la région qui peuvent être sollicités par Alt'Expert pour intervenir à la suite d'incidents ou de sinistres.

90% de nos devis reviennent signés

Pour David Cassigneul, l'un des trois dirigeants de l'entreprise, responsable administratif, il s'agit surtout de travailler en bonne intelligence : « En réalité, ABR & S n'avait pas besoin de rechercher de nouveaux clients et partenaires. L'entreprise fonctionne parfaitement. Mais la personnalité de Mathieu, responsable Alt'Expert, nous a convaincu immédiatement. Son discours est clair et surtout, notre collaboration nous permet de proposer des devis et une facturation en toute transparence. Comme nos devis sont justes (90% d'entre eux reviennent signés), tout le monde doit y trouver son compte, notamment le client final (le sinistré). Ensuite, c'est mon homologue à la direction technique, Eric Dupuy-Bonnin, qui prend en charge la suite des opérations, la partie purement pratique... »

Garantir la réalisation des travaux

Autre intérêt pour les artisans et entreprises, partenaires d'Alt'Expert, immédiatement identifié par David Cassigneul, ne pas laisser traîner un chantier ou même, ne plus avoir à faire à la mauvaise foi de certains : « Il arrive parfois que des particuliers soient indemnisés en direct par leur compagnie d'assurance à la suite de leur sinistre et qui finalement décident de ne pas faire effectuer les travaux. Un cas de figure dans lequel l'artisan se déplace, effectue un ou plusieurs devis pour rien. » Lorsqu'une seule personne gère le dossier du début à la fin, c'est elle qui est responsable du bon achèvement des chantiers et ce type de pratiques ou de désagréments n'a plus court.



L'entreprise
AB Rénovations
& Services
est implantée
à Bordeaux.
Elle assure
l'installation,
la rénovation ainsi
que le dépannage
sur toutes les
activités de
fermetures :
bâtiment,
serrurerie,
menuiserie et
vitrerie, rideau
métallique, volet
roulant, store,
moustiquaire...



Courtier, le métier qui rassure

L'expert indépendant qui gère les contrats d'assurances de A à Z

Dans le trio gagnant que représente le client, la compagnie d'assurances et le courtier, ce dernier fait office d'intermédiaire. Le courtier en assurances ainsi aide ses clients, particuliers et professionnels, à choisir les produits d'assurances les plus adaptés à leurs besoins. Le courtier n'est donc pas un vendeur, mais un conseil. Le courtier en assurances exerce donc un métier d'expert. Il connaît parfaitement son marché. Il opère selon un statut de commerçant indépendant et il est nécessairement inscrit au registre du commerce.

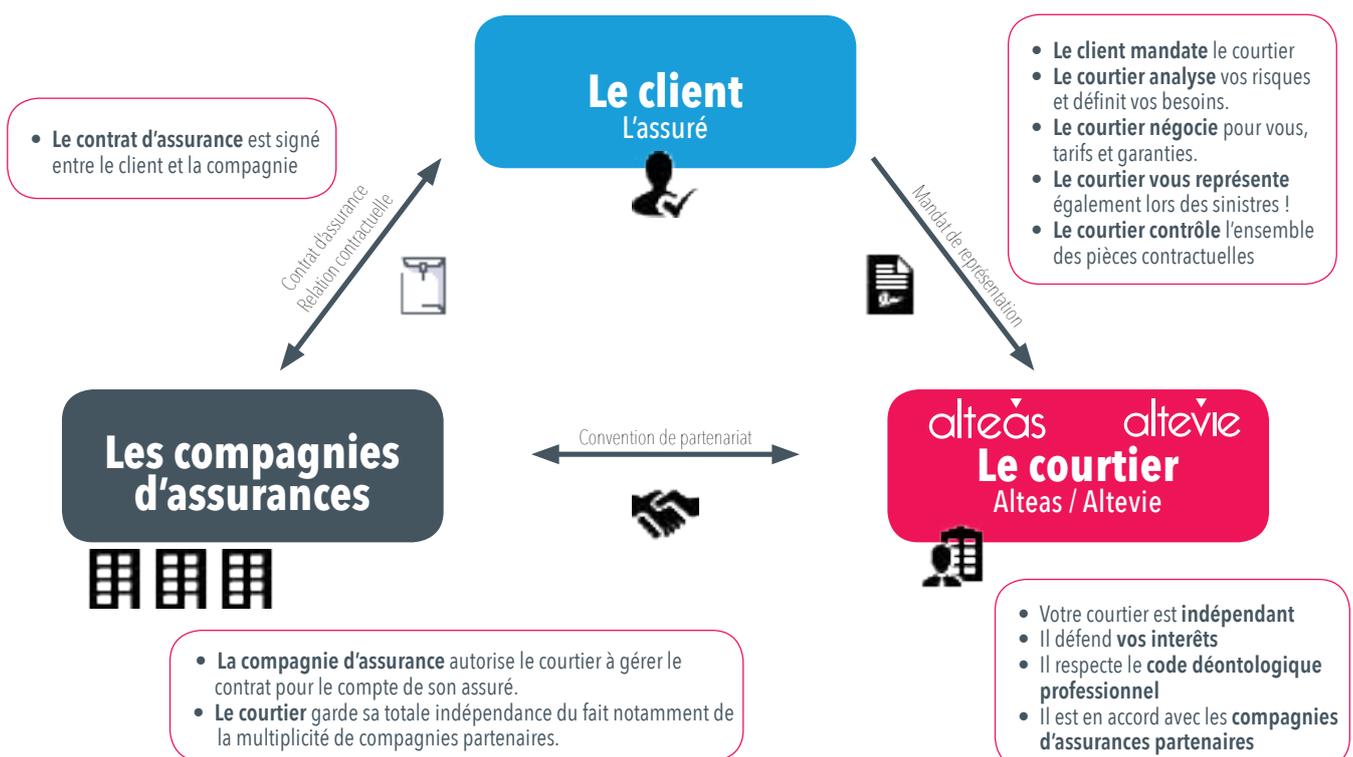
Le courtier en assurances peut être spécialisé dans certains domaines. C'est notamment le cas des courtiers Alteas qui partagent leur expertise selon deux secteurs principaux. Ils sont spécialistes de la construction et du BTP, d'une part et, région bordelaise oblige, des métiers de la vigne, d'autre part.

Le rôle des courtiers Alteas est avant tout d'assurer le lien entre ses clients et les compagnies d'assurance partenaires. Ils défendent en premier lieu leurs clients, ce qui est un gage de sécurité et de confiance. Ce sont eux qui « challengent » les compagnies d'assurances, pour rester au plus près des intérêts de l'assuré.

Cette mission débute dès la prise de contact, avec l'accompagnement dans le choix des contrats. Mais leur rôle principal est d'analyser et comprendre les besoins de leurs clients. Une expertise qui leur permet ensuite de proposer et conseiller des solutions adaptées. Des solutions qui répondent

efficacement aux sinistres auxquels leurs clients sont potentiellement exposés et dont le prix sera toujours adapté aux capacités économiques de leurs clients. Ce sont encore eux, qui représentent leurs assurés auprès des compagnies d'assurance, pour faire valoir leurs intérêts, en cas de sinistre. Ils sont présents du début à la fin et gèrent un éventuel sinistre dans son intégralité. Depuis l'ouverture du dossier, jusqu'à l'indemnisation, en passant par la venue des experts... Il veille à ce que l'entreprise et ses salariés puissent reprendre leur activité au plus vite.

Les intermédiaires-experts d'Alteas garantissent, la négociation des meilleures prestations possibles en faisant régulièrement jouer la concurrence entre les différentes compagnies d'assurance. Enfin, ce sont encore eux qui accompagnent leurs clients dans leurs évolutions en anticipant les changements et en adaptant les contrats si besoin.



Mathieu Delteil

Le chaînon manquant



Mathieu DELTEIL

A l'annonce de l'intitulé officiel de sa profession, le néophyte tord le nez : « *Contractant général du bâtiment* ». Mais très vite, Mathieu Delteil enchaîne avec les sous-titres : « *En fait je fais de l'assistance après sinistre.* » Et là tout s'éclaire, d'autant que ce métier, encore trop rare, reste bien le chaînon manquant en cas de sinistre. C'est donc lui qui assure

le lien entre le client qui vient de subir un sinistre (locataire, propriétaire ou entreprise), le prestataire-réparateur et la compagnie d'assurances. Le client, rarement confronté à cette situation est souvent perdu en cas de sinistre (fuite d'eau, incendie, etc.) : « *Je suis en contact direct avec le service indemnisation, et c'est moi qui négocie avec les prestataires, en accord avec les experts, pour que tout se passe au plus vite et au mieux de l'intérêt du client victime du sinistre.* »

Moins de stress, plus de services



Une sorte de service « plus », bien souvent compris dans la prime d'assurance que paie un assuré, et que l'on peut obtenir en s'adressant directement auprès d'Alt'expert, dont Mathieu Delteil est le responsable :

« **Notre service d'accompagnement du client est une prestation globale qui se décompose en 7 points précis :**

- 1° Nous le représentons lors de l'expertise.
- 2° Nous participons au chiffrage des travaux.
- 3° Nous travaillons à l'obtention de l'accord de l'assureur.
- 4° Nous faisons réaliser les travaux.
- 5° Nous suivons le chantier de notre client.
- 6° Nous assistons notre client lors de la réception des travaux et enfin,
- 7° Nous lui faisons bénéficier d'une nouvelle garantie décennale. »

L'éventail des garanties pour les entreprises

Voici les principales « solutions risques d'entreprises » qu'un courtier peut proposer à ses clients en « B to B »

RISQUES DE LA CONSTRUCTION, accompagner les maîtres d'ouvrage

TRC « Tous Risques Chantiers » : garantie des chantiers en cours de travaux (bâtiment, génie civil).

Perte de loyer et perte d'exploitation anticipée.

RC MO « Responsabilité Civile Maîtres d'Ouvrage » : garantie des dommages aux tiers causés par la construction.

DO « Dommages Ouvrage » :

garantie décennale de l'ouvrage après réception

RC CNR « Responsabilité Civile des Constructeurs Non réalisateurs » :

CCRD « Contrat Collectif de Responsabilité décennale » : garantie pour les chantiers > à 15M€.

RISQUES TECHNIQUES, garantir l'outil de travail

Engins de chantier : garantie des dommages à tout type d'engin et de matériel de chantier.

Bris de Machines / Informatique / Électronique : garantie des dommages aux machines, équipements, matériels.

Montage Essais / Transport : garantie du montage et des essais du process industriel, y compris en transport.

Conséquences financières : garantie des pertes financières (PE) et ou des frais supplémentaires d'exploitation (location, sous-traitance ...).

TRC « Tous Risques Chantiers » : garantie des chantiers (bâtiment, génie civil) en cours de travaux et montage de machines.

Energies renouvelables : garantie en phase de montage ou d'exploitation des installations de production.



DOMMAGES AUX BIENS, préserver le patrimoine

Risques industriels : couverture complète des entreprises.

Multirisque professionnelle : couverture des TPE / ETI.

Multi-sites : couverture des entreprises implantées sur différents sites.

Tous risques sauf : couverture des locaux professionnels à usage de bureaux

Viticole : multirisque dédiée aux acteurs de la filière.

Hôtels : multirisque pour les bâtiments, l'hôtelier (son activité, son habitat, sa vie privée).

PNO (Propriétaires non occupants) : couverture d'immeubles d'habitation et de bureaux. Etablissements équestres.

PROTECTION JURIDIQUE, conseiller et assister les entreprises

Informations et conseils juridiques au quotidien.

Accompagnement dans les litiges amiables.

Accompagnement judiciaire.

Prise en charge des frais et honoraires de procédure engagés.

RESPONSABILITÉ CIVILE, couvrir les dommages causés à autrui

RC générale des entreprises industrielles et commerciales (RC exploitation et RC après livraison).

RC professionnelle dédiée aux prestations de service et de conseil et notamment aux experts et aux ESN (Entreprises du service numérique).

Mais également : RC Start-up / RC environnementale / RC maître d'ouvrage, promoteur / RC organisateur d'événements / RC professionnels de l'immobilier / RC propriétaire d'immeuble.

RISQUES SPÉCIAUX, couvrir les événements et l'audiovisuel

Annulation, Dommages, Responsabilité civile et Assurance des personnes :

- **des événements** : foires, expos, congrès, spectacles, théâtre, séminaires, manifestations sportives, cérémonies privées...

- **des productions audiovisuelles** : cinéma, télévision, films, institutions.

MARITIME & TRANSPORTS, protéger les marchandises transportées

Facultés : couverture du transport des marchandises confiées à des transporteurs publics (tout moyen de transport, monde entier).

Propre-compte : couverture du transport des marchandises dans les véhicules de l'assuré (en propre ou en location).

Stock-transit : au-delà du transport, couverture des stockages (monde entier)

Transport Montage Essais : couverture des flux de l'entreprise, y compris des opérations de montage et d'essais (monde entier).

ART & PRÉCIEUX, assurer les objets de valeur

Tous risques pour les professionnels de l'art (galeries, restaurateurs, bijoutiers, luthiers, ...) avec garantie stock, option multirisques locaux et responsabilité civile biens confiés.

Couverture des expositions temporaires et permanentes.

Couverture des collections privées ou d'entreprises.

ASSURANCE DES PERSONNES, préserver le capital humain

Les collaborateurs, en déplacement (contrat mission) ou exposés aux risques d'agression ou d'accidents de la circulation par leur profession, ou pour compléter leur contrat de prévoyance.

La personne clé (dirigeant, associé, TNS) en cas d'arrêt de travail, de décès accidentel (versé sous forme d'indemnités journalières ou de capital).

La clientèle de tout type d'entreprise.

La perte de profession.

L'affinitaire.



« Notre premier partenaire, c'est le courtier ! »

Roger Sautour, Responsable de l'indemnisation « entreprises » (Albingia)

Pour répondre à une demande forte des courtiers, le créateur de produits assurantiels, Albingia (partenaire de Alt'Expert), se rapproche du terrain. Une proximité qui profite invariablement aux assurés.

Démonstration et explications avec le responsable de l'indemnisation « entreprises » : Roger Sautour.

« Le principe est simple. Nous créons des produits d'assurances que les courtiers proposent ensuite à leurs clients. » Sur le papier tout semble clair. Mais c'est sur le terrain que la démonstration s'avère limpide : « Notre grande force est bien d'être présent sur tout le territoire (Strasbourg, Paris, Lille, Bordeaux, Lyon, Marseille et tout dernièrement Nantes). » C'est pour répondre à la demande des courtiers que l'entreprise se développe ainsi en province. Une proximité physique qui permet d'entretenir une grande proximité avec les courtiers partenaires : « Bien-sûr, nous pourrions nous satisfaire de fournir un code d'accès aux courtiers, mais nous insistons sur la relation et, quelle que soit leur taille, nous rencontrons nos partenaires. De fait nous travaillons aussi bien avec de très grandes entreprises qu'avec des tous petits cabinets. »

EXCLUSIVEMENT B TO B

C'est sur ces valeurs d'hyper proximité et de service à l'assuré que les hommes d'Albingia ont rencontré ceux d'Alt'Expert. Ils ont noué une relation forte qui profite, in fine, à l'entreprise assurée. De fait, Roger Sautour reprend sa mission selon des termes simples : « Mon rôle est de superviser un service qui vise à indemniser un assuré à la hauteur du préjudice subi. C'est dans ce cadre que nos experts et le courtier fonctionnent dès l'ouverture d'un dossier (instruction du sinistre). Les experts évaluent le dommage, puis notre société

indemnise l'entreprise. » Ainsi, dans le cas pratique (et à titre d'exemple) d'un incendie, le sinistre répond à une garantie Multirisques Entreprise : « Si la société est empêchée de travailler, ce qui arrive fréquemment dans ce type de sinistre, l'assuré contacte son courtier, qui vient immédiatement vers nous. Un expert se déplace sous 48 heures et dès la première visite de reconnaissance, des mesures d'urgence sont proposées : bâcher une toiture, monter un échafaudage, confiner ou sécuriser des zones, etc. L'objectif commun reste bien de permettre à l'entreprise de reprendre son activité au plus vite. Cela passe parfois également par de l'accompagnement dans la mise au chômage technique de certains salariés., ou encore la recherche de nouveaux locaux... » Une fois les éléments d'urgence sécurisés, le tandem « expert-courtier » reprend les éléments de garantie de la police d'assurance. Il recherche les causes éventuelles de l'incendie (ou autre sinistre) et selon le niveau de responsabilités, il procède à un chiffrage : « Notre méthode présente l'avantage de la rapidité pour l'assuré, d'autant que, sur place, le courtier qui travaille pour son client, nous challenge régulièrement. Ce qui nous pousse à trouver des solutions... »

L'approche à la fois technique et humaine de ces métiers de l'assurance, permet à Albingia de progresser avec une croissance à deux chiffres et ce, dans les deux départements phares de l'entreprise : le risque construction et les autres risques...



A PROPOS D'ALBINGIA

Acteur incontournable des risques d'entreprises depuis plus d'un demi-siècle, Albingia est une compagnie d'assurance française indépendante. Au travers de ses sept délégations régionales, la compagnie a fait le choix stratégique de s'appuyer exclusivement sur un réseau de courtiers. Albingia propose une gamme de solutions d'assurance dédiées aux risques d'entreprises, répartie en neuf branches d'activités : Risques de la construction ; Risques techniques Art et précieux ; Assurance des personnes ; Protection juridique ; Dommages aux biens Responsabilité civile ; Maritime et transports et Risques spéciaux. « J'aime à dire qu'Albingia est une compagnie agile. Notre stratégie est de coller au marché et à ses évolutions, d'apporter à chaque question une réponse sur-mesure et un service exemplaire. Ainsi, Albingia entend être pour les courtiers une valeur ajoutée. C'est cette valeur ajoutée qui assoit durablement notre différence. »



Bruno Chamoin, Président-Directeur Général d'Albingia

www.albingia.fr

Les Clowns Stéthoscopes



Un pied de nez « rouge » à la maladie

Ils sont comédiens professionnels et sont formés à l'approche de l'univers hospitalier. Ils interviennent tous les jours dans les services pédiatriques du CHU de Bordeaux pour redonner le sourire aux enfants hospitalisés, autant que le moral aux parents.

C'est bien connu, lorsque le moral est là, la maladie part plus vite ! C'est bien toute la mission des « Clowns Stéthoscopes », qui interviennent au quotidien pour améliorer la qualité de vie des enfants hospitalisés à Bordeaux. L'association, née en 1999, visite les petits malades du CHU de Bordeaux-Pellegrin et à l'Hôpital Haut-Levêque de Pessac.



Ils sont 12 clowns, comédiens professionnels formés à l'univers hospitalier et se relaient chaque semaine auprès d'enfants de tous âges pour enseigner leur quotidien et celui de leurs parents. Une mission spécifique, qui se distingue des pures animations, comme l'explique Séverine Amidieu, lorsqu'elle est coordinatrice de l'association et « Miss Mi » lorsqu'elle intervient en tant que clown : « Nous ne faisons pas de spectacles à proprement parlé, comme pourraient le faire des clowns traditionnels. Nous travaillons en lien direct avec les équipes soignantes. L'association est membre de la Fédération Nationale des Clowns Hospitaliers, ce qui signifie que nous sommes formés pour intervenir auprès des enfants malades, comme de leurs parents. En dehors d'une formation initiale, nous suivons tous une formation continue de 2 jours par mois. Notre travail se fait dans l'improvisation, à la recherche des émotions des enfants : colère, joie, tristesse... Mais aussi celle des parents. »

Séverine se remémore alors un moment délicat : « Récemment nous sommes entrés (nous intervenons toujours en duo), dans la chambre d'une maman qui se tenait debout dans la pénombre au fond de la pièce, avec son bébé dans les bras. En arrivant près d'elle, nous nous sommes aperçus qu'elle pleurait en silence. Mon collègue lui fait un sourire et les prend, elle et le bébé, délicatement dans ses bras. Moi j'ai enlacé mon collègue pour un câlin géant. Surprise, la maman nous a regardé et nous a dit : mais enfin, il est trop petit, c'est encore un bébé, il ne comprend pas... Nous sommes alors repartis, notre mission était accomplie. Elle ne pleurait plus, elle était apaisée et c'était bien de cela dont la maman autant que le bébé avaient besoin... Et comme souvent, la maman nous a remercié. »

Séverine Amidieu a rejoint l'association depuis un an et demi, ancienne chargée de production dans l'audiovisuel, elle fait aujourd'hui, ce dont elle avait toujours rêvé : « J'avais déjà tenté une fois de rejoindre les Clowns Stéthoscopes, mais à l'époque je n'étais pas prête... »



Pour autant, les clowns ne sont ni des thérapeutes ni des soignants, mais bien des artistes, professionnels du spectacle, qui travaillent en complémentarité et avec respect de l'équipe soignante dans un même but : le bien-être de l'enfant hospitalisé et de sa famille.

lesclownsstethoscopes.fr

Info



Les Clowns Stéthoscopes interviennent en duo chaque semaine dans 5 unités de soin pédiatriques :

CHU de Bordeaux

Hôpital des Enfants Pellegrin :

- 2 unités de jour de l'hôpital des Enfants.
- Unité de soin onco-hématologie qui accueille des enfants et adolescents porteurs d'une maladie du sang cancéreuse, de tumeurs solides ou d'une maladie immunologique.
- Unité de soin / néphrologie / endocrinologie pour les enfants atteints de maladies rénales, endocriniennes et métaboliques.
- Unité de soin neurologie qui reçoit des enfants avec des pathologies neurologiques aiguës, tumeurs cérébrales, épilepsie sévère, infections et inflammations du système nerveux, pathologies vasculaires cérébrales...

CHU de Bordeaux - Hôpital Haut-Levêque (Pessac) :

- Unité de soin / cardiologie et soins intensifs cardio pour les enfants atteints de cardiopathies congénitales, troubles du rythme et transplantés.

Selon les statistiques établies par le CHU, en 2016, 36.730 jeunes patients ont été reçus au CHU de Bordeaux dont 13 888 en hospitalisation. Les Clowns rencontrent chaque année environ 3.500 enfants originaires de Nouvelle-Aquitaine, d'autres régions et parfois pays.

www.facebook.com/clowns.stethoscopes
contact@lesclownsstethoscopes.fr

“ LIKEZ “ ALTEAS !
RETROUVEZ LE GROUPE
ALTEAS SUR LES
RÉSEAUX SOCIAUX

