

Assurance

“Nous avons tout ce qu’il faut pour couvrir les risques des professionnels”

Avec ses 7 agences réparties sur toute l’île de La Réunion et ses 48 collaborateurs, UFA Assurances assure une proximité de services auprès des particuliers et des professionnels. En tant qu’Agent Général Allianz, sa couverture est optimale. Il n’en reste pas moins des sujets de préoccupation : les risques climatiques et cyber, assurer les flottes de bus et le traitement de la réassurance. Le directeur général UFA Assurances Dominique Robert évoque les enjeux du secteur.

► Dominique Robert,
 directeur général UFA
 Assurances.
 © Photo Mémento



Sur le volet économique, les tensions sont palpables. “Nous remarquons des difficultés plus importantes chez nos clients pour payer les primes”, révèle Dominique Robert. Les hausses de tarifs depuis début 2023 n’aidant pas... Mais le principal sujet d’inquiétude pour l’assureur ne se situe pas sur ce plan. Il concerne le risque cyclonique particulièrement important dans les DROM avec “ses aléas climatiques que personne ne maîtrise”.

Le calcul des risques induits par le changement climatique est en effet très compliqué à réaliser en raison des trop nombreux paramètres à prendre en compte, des approches encore parcellaires et des méthodologies proposées qui manquent de maturité ou d’homogénéité. Le risque climatique est pourtant au cœur de

l’activité des assureurs qui n’ont pas pour objet la vie de l’assuré. Ces derniers disposent d’outils de gestion de ce risque au passif, développés depuis déjà plusieurs années pour faire évoluer leur tarification et leur couverture de réassurance. “Le traitement de la réassurance dans les DROM est un sujet central pour notre secteur”, assure Dominique Robert.

Sous l’effet des bouleversements climatiques et écologiques, le monde de l’assurance est en plein questionnement : Peut-on assurer un monde qui s’effondre ?

Assurer le transport en bus. L’autre sujet sur lequel Dominique Robert se bat touche à l’assurance des flottes de bus à La Réunion. Le terrible accident qui a eu lieu en Italie est encore à vif

Les Français et la fidélité à leur assureur

Une récente étude menée par OpinionWay en commun avec Efficacy et Eloquant révèle que 67% des Français indiquent ne pas avoir de lien avec leur assureur. Perte de relationnel, hausse des tarifs, concurrence et digitalisation accrue, les relations entre les assureurs et les assurés se sont fragilisées depuis quelques années. Les attentes de clients évoluent : plus d’un Français sur cinq serait prêt à se séparer de son assureur

en raison d’un manque de relationnel. La hausse des prix des contrats (69%) serait la principale cause de changement d’assureur, suivie de près par les problèmes liés à la qualité de la relation client. Chez les plus jeunes, la fluidité des échanges avec leur assureur est un critère primordial. “Les assureurs se tournent aujourd’hui vers leurs prestataires comme Eloquant ou Efficacy pour les aider à mettre en place des

processus qui répondent aux attentes de leurs clients. Les clients sont volatiles, les dernières réglementations facilitent les départs vers une concurrence féroce et accrue. Bref, les assureurs sont inquiets ! En lançant cette étude, nous voulions une vue de cette réalité pour les accompagner dans cette réflexion et les aider à affiner leur stratégie vers plus de fidélité”, Laëtitia Baret, Directrice du Positionnement de la marque chez Efficacy.



© Photo D.R.

dans les mémoires. En octobre dernier, alors qu'un bus hybride de la société publique des transports de Venise effectuait une navette entre le centre historique de Venise et un camping situé sur la terre ferme, il s'est renversé d'un pont, chutant d'une dizaine de mètres plus bas, près des voies ferrées.

Le bilan faisait état de 21 morts et 15 blessés. Les raisons de l'accident ne sont pas clairement établies mais l'hypothèse privilégiée est celle du malaise du conducteur. La vétusté de la route et des barrières de sécurité qui n'étaient plus aux normes de la législation en vigueur sont également pointées du doigt. Des travaux étaient d'ailleurs en cours.

Peut-on assurer un monde qui s'effondre ?

Bref, la prise en charge de ce type d'accident par les assureurs pose problème car le risque est trop sensible. *"Le seul assureur présent sur la place s'est retiré... En Métropole, une seule compagnie se positionne sur l'assurance flotte d'autocars. Le enjeu serait de réussir à convaincre une compagnie métropolitaine de couvrir ce risque ici à La Réunion",* soutient le directeur. *"C'est vrai que l'on n'aime pas ça mais il faut trouver une solution pour les années à venir"*. Le marché se segmente en deux catégories de risques, les "bons" et les "pas bons". La logique de traitement est différente pour chacune, pour autant les mauvais risques ne peuvent pas être laissés de côté.

Pourquoi souscrire une assurance flotte d'autocars ?



Elle est cruciale pour tout entrepreneur dans le secteur du transport de personnes en autocar car elle permet de protéger votre activité contre les risques financiers liés à des incidents ou sinistres. Elle permet de couvrir l'ensemble de votre parc de véhicules, qu'il s'agisse de cars de tourisme, de transport scolaire ou de ramassage de voyageurs à l'aéroport. Elle offre une

protection en cas de dommages causés à vos véhicules, que ce soit en raison d'un accident de la route, un incendie ou un acte de vandalisme. Certaines garanties sont obligatoires pour le transport de personnes dont l'assurance responsabilité civile professionnelle (RC pro) afin de protéger l'entreprise en cas d'accident causant des dommages à des tiers.

