

AGF MAGAZINE

LE JOURNAL DU GROUPE AGF

N° 7 - JANV - FÉV 2000

Tempêtes : l'état de choc

The AGF logo consists of the letters 'AGF' in white on a blue circular background, with a stylized red flower-like graphic to the right.

Métier
L'expertise
en pleine
réorganisation

Réseaux
Assurance
et PFA's
recrutent

Courrier
Vos envois
sont-ils bien
adressés ?

Supplément
AGF
Informatique

Sinistres

Devant la cathédrale de Strasbourg.



Tout le monde attendait le bogue... mais ce sont les tempêtes qui auront marqué le passage à l'an 2000. Toute la France a été touchée, et plus de 80 personnes ont perdu la vie au cours de ces "tempêtes du siècle".

Tempêtes : l'état de

Personnel AGF : aussi touché

« En trois jours, nous avons ouvert 600 dossiers de sinistres concernant le personnel AGF, constate Paul Milliat, responsable des Affaires du personnel. Nous avons reçu 1 000 appels le 27 décembre, et 900 le 28 sur le Numéro Azur... alors que nous n'étions que quatre en cette période de fête. » Une activité qui a valu aux plates-formes Affaires du personnel et Courtage les honneurs du journal télévisé, mais qui s'est surtout traduite par un débordement chronique. « Les déclarations ont été enregistrées dans une base spécifique. Nous avons conseillé à nos interlocuteurs de prendre les mesures de sauvegarde nécessaires, d'effectuer directement les réparations en fonction du montant et d'envoyer les factures. Cela a permis de faire face aux urgences. »

Pour les agents, avec un nombre record de déclarations de sinistres, il n'y a pas eu de trêve des confiseurs cette année. Mais, s'appuyant sur les consignes de souplesse et les informations fournies par le groupe, ils ont su faire face, accompagnant leurs clients dans ces moments difficiles. Après les tempêtes des 26 et 27 décembre 1999, l'Eure, où s'est rendu *AGF Magazine*, était encore en état de choc. Des villages entiers, avec leurs habitations endommagées, restaient coupés du monde. Pour beau-

coup d'habitants privés d'électricité, d'eau et de téléphone, et devant faire face aux inondations, le réveillon de l'an 2000 aura en fait ressemblé à un retour au XIX^e siècle.

Proximité et solidarité

Dans ce contexte, on a vu resurgir des réflexes de solidarité qu'on aurait parfois pu croire oubliés. Mais c'est à une population traumatisée que les agents ont dû répondre. « Être présent à l'agence et recevoir les clients était absolument essentiel, explique Michel Moulette, agent AGF à Pacy-sur-Eure, qui dispose

de deux autres implantations à Mantes-la-Jolie et à Houdan, dans les Yvelines. Dans chaque village, des sinistres de plus ou moins grande importance ont été enregistrés, et notre tâche a consisté avant tout à rassurer nos clients, à les écouter, et à jouer notre rôle d'interlocuteur de proximité. Une mission essentielle, surtout en milieu rural, que j'ai pu assurer grâce à une gestion des sinistres en direct.»

Michel Moulette et son assistante.



Le dimanche 26 décembre 1999 au matin, constatant l'étendue des dégâts, Michel Moulette décide de passer à l'agence pour brancher un répondeur donnant les premières instructions, et invitant les personnes sinistrées à reprendre contact le lendemain. «Dès lundi 27 décembre 1999, nous avons fonctionné en cellule de crise : j'ai reçu les assurés désirant parler de leurs problèmes, et j'ai visité certains sites particulièrement touchés, notamment des exploitations agricoles où les récoltes, exposées à la pluie, nécessitaient des interventions d'urgence, reprend Michel

Moulette. Une collaboratrice, Michèle Descamps, assurait à l'agence la gestion des déclarations et la prise d'appels.» Mais paradoxalement, la journée de lundi fut plutôt calme, chacun tentant de faire des réparations de fortune. Le véritable rush est intervenu mardi matin.

À Paris, Simon-Charles Benabou, agent PFA, a lui aussi ouvert l'agence de 8 h 30 à 21 h 00 le lundi. «Nous avons reçu une centaine d'appels au cours de la journée, déclare-t-il. Et il nous a fallu répondre à toutes sortes de questions, certains clients, désespérés, nous demandant par exemple si nous connaissions des couvreurs. Notre priorité était clairement de montrer que nous étions à leurs côtés et de parer au plus pressé. Cela a été, je crois, très apprécié, même lorsque nous ne

pouvions apporter de réponse immédiate.» En tout, plus de 100 déclarations de sinistres ont été enregistrées en trois jours dans cette agence.

Les agents sont unanimes : ils ont tous été frappés par la dignité des personnes touchées. «Tous ou presque ont compris le caractère exceptionnel de la

Suite page 8



Les arbres arrachés du bois de Boulogne ne se comptent plus...

choc

Simon-Charles Benabou.



Plates-formes téléphoniques : le rush !

Dans la semaine du 26 au 30 décembre 1999, la plate-forme téléphonique Indemnisation de Tours a répondu en moyenne à 450 appels par jour, soit le triple de ce qu'elle assure habituellement.

« Encore s'agit-il seulement des appels que nous avons pu prendre, insiste Sylviane Chatelus, manager. Car beaucoup restaient en attente. C'est seulement à partir du 5 janvier que nous avons pu passer à la phase de traitement des sinistres. » L'équipe réduite à onze personnes (au lieu de vingt-deux habituellement présentes) durant la période des fêtes a tout vu et tout entendu. « Nous avons dû faire face à des situations dramatiques et répondre à des personnes traumatisées, reprend Sylviane Chatelus, ce qui rallongeait d'autant la durée des appels. Les collaborateurs en vacances pendant les fêtes ont cependant été solidaires, et certains ont abrégé leurs congés pour venir en renfort. Deux intérimaires vont être recrutés afin de traiter les dossiers. Trois à quatre mois seront nécessaires pour traiter toutes les demandes, même si 80 % des dossiers correspondent à des sinistres mineurs. »

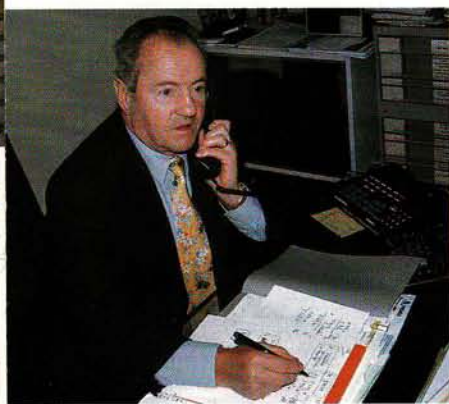
Dispositions exceptionnelles

Dès le lundi 27 décembre, le groupe AGF informait les agents de la mise en place de dispositions exceptionnelles dans le cadre de la gestion des sinistres liés à la tempête. Principales mesures prises : instauration d'un seuil de 25 000 F en dessous duquel les réparations sont effectuées directement, et remboursées de gré à gré sur présentation de justificatifs (photos et devis) moyennant l'application d'une franchise; délai de déclaration porté au 31 janvier 2000, au lieu des cinq jours légaux. Des dispositions qui ont permis aux agents d'apporter rapidement des solutions concrètes aux assurés, et d'affirmer la présence du groupe aux côtés des sinistrés à l'occasion de cet événement exceptionnel.

Suite de la page 7 situation, reprend Michel Moulette. Chacun a pensé que d'autres avaient été plus gravement touchés.»

Pas de calme après la tempête

Plus à l'ouest, à Rouen, où la tempête a entraîné la chute d'un des clochetons de 27 tonnes de la cathédrale, Jean-Claude Monin, agent Allianz, a également fait face. Une semaine après le sinistre,



Michel Matuive.

il estime avoir reçu 80% des déclarations, mais s'attend à une deuxième vague, liée aux constats dans les résidences secondaires et aux retours de vacances. «Les sinistres sont très nombreux, mais relativement limités, même si, compte tenu de la saison, ils sont très gênants pour nos assurés, explique-t-il. Après la phase d'urgence, il nous faut désormais relayer des informations plus techniques. En effet, nos clients ne font pas tous la distinction entre les dégâts liés à la tempête, qui

ont un statut spécifique, et ceux liés à l'état de catastrophe naturelle comme les inondations ou les glissements de terrain. Nous avons donc un effort de communication à mener pour expliquer les différences dans les garanties. Mais l'impact financier ne devrait pas être considérable, car le niveau des franchises est sensiblement identique.»

Agent PFA à Paris, Michel Matuive a enregistré près de 150 déclarations de sinistres en une semaine. «Ceux-ci entrent à 90% dans le cadre du seuil de 25 000 F (voir encadré ci-dessous), explique-t-il, mais nous aurons à gérer quelques dommages beaucoup plus importants.» Seule «bonne» surprise pour la plupart des agents : la relative faiblesse des dégâts subis par les entreprises. «La gestion de l'après-tempête sera assez lourde, mais les dispositions exceptionnelles prises par le groupe, la réac-

À Saint-Germain-en-Laye, des électriciens allemands et gallois sont venus prêter main forte aux équipes françaises.



tivité dont il a fait preuve dans la diffusion de l'information, les échanges que j'ai pu avoir avec Aline Baudin, de la direction technique Paris-Nord d'AGF Assurances, nous ont permis d'être très réactifs», reprend Michel Matuive. Globalement, dans cette situation exceptionnelle, les attentes de la clientèle ont été bien comprises et satisfaites.

À Versailles, Frédéric Tavernier, agent AGF, insiste lui aussi sur cet aspect. «Heureusement, nous

sommes plutôt dans une période creuse, ce qui nous permet de nous consacrer à la gestion des sinistres, déclare-t-il. Grâce au dispositif des transactions de gré à gré, 90% d'entre eux devraient pouvoir être rapidement réglés. Surtout, les dispositions prises à titre exceptionnel nous ont permis de jouer pleinement notre rôle d'assureur, d'être véritablement aux côtés de nos clients et d'instaurer des liens durables.» ■

Bruno Cargnelli

Plus de 200 000 déclarations aux AGF

La facture pesera lourd pour les assureurs. Le coût des tempêtes des 26 et 27 décembre est estimé à 30 milliards de francs. Et pour les AGF ? Les déclarations de sinistres dépasseront certainement les 200 000. À partir des chiffres annoncés par la FFSA et compte tenu de la part de marché des AGF (12% en IARD, agents et courtiers confondus), la note approcherait les 4 milliards de francs. Avec une répartition des sinistres de 90% liés aux tempêtes et de 10% aux inondations, le coût, net de réassurance, approcherait les 800 millions de francs. «Ce ne

sont que des estimations, explique Daniel Fortuit, directeur de la réassurance. Les assurés ont jusqu'au 31 janvier pour déclarer leurs sinistres. Mais, deux semaines après la tempête, le 10 janvier, les toits des maisons étaient tout juste bâchés et les réparations bien loin d'être terminées.» Pour l'instant, en montant, les sinistres ont touché deux tiers de particuliers et un tiers de professionnels. Plus de cinquante dossiers dépassent déjà le million de francs... Le coût final ne sera pas connu avant la fin du premier trimestre.

Faire de l'euro une "monnaie de référence" était l'un des objectifs lors de sa création. Aussi, l'évolution de son cours face au dollar était sous surveillance. Mais l'euro a baissé jusqu'à atteindre 1 euro pour 1 dollar.

Que cache la parité euro-dollar ?

« **L**a valeur accordée à une devise est le reflet de la confiance témoignée au pays qui l'émet, explique François Lemoine, stratège à AGF Asset Management. Celle-ci dépend, globalement, de deux grands paramètres : l'état de santé de l'économie, et notamment son rythme de croissance, et la confiance témoignée aux institutions économiques et politiques, et à leur fonctionnement. »

Force est de reconnaître que, suivant ces critères, l'euro n'avait pas, en 1999, de raison particulière de briller face au dollar.

Croissance américaine soutenue

« D'abord parce que, contrairement aux attentes, la croissance est restée, l'année dernière, plus forte aux USA qu'en Europe », précise François Lemoine. Ce phénomène perdure en fait depuis des années. Ainsi, alors qu'en 1999 le taux de croissance de l'économie américaine évoluait entre + 3,5 % et + 4 %, sans générer d'inflation, le Vieux

Continent affichait + 2 %, avec un taux de chômage toujours élevé.

Les institutions doivent convaincre

Une autre explication de la confiance témoignée à l'économie américaine est la reconnaissance, par les acteurs économiques, de la capacité de la Federal Reserve Bank (la Banque centrale américaine) à mener une politique efficace pour soutenir la croissance. « La naissance de la Banque centrale européenne (BCE), dans un contexte mouvementé – les

« En fait, le véritable risque de cette dévaluation c'est l'inflation. »

négociations autour de sa présidence ont été rudes –, n'a, de son côté, pas rassuré. Et surtout, le gouvernement de la Banque est soumis à l'approbation de tous les pays. La BCE doit encore faire ses preuves. » En outre, l'Europe a connu, en 1999, la guerre du Kosovo, qui n'a pas rassuré les investisseurs. La démission du ministre des Finances allemand, le manque de cohésion lors des négociations de l'OMC, à Seattle, n'ont pas non plus arrangé les choses.



« De plus, les Européens investissent actuellement beaucoup aux États-Unis, ce qui contribue à la sortie de devises, insiste François Lemoine. À court terme, la baisse de l'euro et la parité avec le dollar atteinte le 2 décembre dernier est d'ailleurs plutôt bonne pour la croissance européenne, les produits européens bénéficiant, avec la baisse du taux de change, de prix compétitifs. Les entreprises européennes gagnent des parts de marché de manière significative. Elles ne les perdront pas facilement. En fait, le véritable risque de cette dévaluation, c'est l'inflation. » On a en effet connu, l'année

dernière, une hausse significative du prix des matières premières, et notamment du pétrole, qui est passé de 9 dollars à 25 dollars le baril, au moment même où l'euro chutait face au billet vert. « Ce risque de dérapage inflationniste n'est cependant pas inquiétant pour le moment, conclut François Lemoine. Mais psychologiquement, il serait dérangeant que l'euro passe durablement sous le seuil de 1 dollar. »

Pour l'instant, la tendance est donc en faveur des États-Unis. Mais l'Europe – et l'euro – ont des arguments à faire valoir. ■

Bruno Cargnelli

Courrier

La direction des Moyens généraux conduit une opération d'optimisation de la gestion de l'ensemble du courrier AGF. Avec la fusion, le nombre de plis a considérablement augmenté, et de nouveaux réflexes doivent être acquis.

Vos envois sont-ils bien adressés ?

Dans le cadre des normes et des standards définis à l'occasion du chantier ADP et validés par la direction du groupe, de nouvelles règles en matière d'envoi de courrier, adaptées aux conditions nées de la fusion, ont été adoptées. Sans oublier l'obligatoire réaménagement des espaces de traitement du courrier. Cette action vise à maximiser les circuits, à maîtriser les coûts de traitement et à préciser les procédures en vue d'une très prochaine certification. Un travail considérable a déjà été mené sur chacun des sites tant parisiens qu'en délégations. Les traitements et les circuits ont été opti-

misés, l'ergonomie des postes de travail des équipes courrier a été améliorée et de nouvelles prestations ont été rendues possibles comme l'aménagement des points courrier internes, la mise en place d'un système de navettes performant pour l'ensemble des sites parisiens, le pré-tri des documents par les services clients ou encore la distribution entre 9 h et 9 h 30 dans chaque délégation. Ces actions avaient donné rapidement

des résultats. « Mais, avec la fusion, nous avons dû faire face à une augmentation considérable du volume des envois, explique Thierry Giordano, responsable du courrier pour le quartier Richelieu, et un nombre croissant d'entre eux ne sont pas nominatifs. Aujourd'hui, ceux-ci représentent 60% du total des plis. »

Pensez case postale !

Une telle proportion implique évidemment un surcroît de travail

pour les équipes qui, même si elles disposent d'outils performants, ont du mal à tenir les délais. « La durée du tri d'un courrier comportant uniquement le nom d'une personne ou la simple raison sociale est multipliée par quatre par rapport à celle d'un pli portant une adresse complète avec mention de la case postale, insiste Sylvie Dachicourt, responsable courrier tour Neptune. Le rôle de cette case postale est de compléter l'adresse de l'immeuble, en donnant une orientation de tri



3



Classement du courrier.

interne. Sa présence garantit ainsi le respect des délais.» Et lors du déménagement d'un service, cette mention devient absolument essentielle.

Pour connaître la case postale de vos différents correspondants, l'Annuaire du site central est mis à votre disposition ainsi que le "Qui est où ?" sous l'Intranet AGF. Il sera enrichi au fur et à mesure des mouvements de personnel, arrivées, départs et déménagements. Il appartient également à chacun de diffuser aussi largement que possible son

adresse complète avec mention de la case postale.

C'est le meilleur moyen de recevoir ses plis sans retard. Différentes actions ont été engagées pour améliorer cette diffusion : l'inscription systématique de la case postale sur tous les documents informatiques édités et aussi la possibilité d'imprimer des étiquettes pour vos correspondants externes.

Certains secteurs du groupe se sont mobilisés dans ce domaine et, déjà, leurs efforts se traduisent par une amélioration sensible de la qualité des courriers en retour de la clientèle. ■

Bruno Cargnelli

Une nouvelle pochette pour le courrier interne

Pour envoyer un pli à une personne ou à un service de votre immeuble, d'un immeuble parisien ou à une délégation ou une maison AGF de province, un seul réflexe : la pochette interne. Elle peut contenir différents documents. Le service courrier de votre immeuble vous fournira ces pochettes sur simple demande. Mais attention, une pochette ne doit pas contenir de documents à destination du service courrier en général ou devant faire l'objet d'une mise sous enveloppe et d'une expédition, ni de "documents sensibles", notamment de lettres-chèques, qui doivent impérativement emprunter un circuit de traitement et d'acheminement sécurisé. Pour envoyer ces derniers, insérez-les dans une sacoche de couleur bleue disponible à votre point courrier. En précisant bien sûr l'adresse complète, et en particulier... la case postale.



4

Réception des recommandés.

5

Recherche par informatique.

6

Classement final du courrier.

7

Classement final avant envoi aux destinataires.

