

XAVIER MARRON, INTERMÉDIAIRE D'ASSURANCE REGRETTE

« LA DÉMAGOGIE FACILE AU DÉTRIMENT DE LA PÉDAGOGIE »

La passion ne s'incarne pas uniquement par les arts ou les loisirs. Xavier Marron est le dirigeant-associé de la SARL Marron et Associés, entreprise Agent Général MMA et courtier en assurances. Au quotidien, 18 salariés, Xavier Marron et son associé, Sébastien Lopez, ont pour mission de protéger leurs clients, leur patrimoine, leur outil de travail et leurs activités, et ce, en allant chercher des solutions d'assurances sur le marché. Très implanté sur le territoire du Haut-Bugey, et au-delà, leur clientèle se compose à 80% de professionnels, PME, PMI et ETI... pour environ 1000 personnes morales assurées. Avec des compétences toutes particulières sur l'assurance Dommages aux biens et la Responsabilité civile, autant dire que la société n'est pas en reste, alors que la crise sanitaire semble laisser place à une crise économique majeure.

Balayant l'idée de s'exprimer au nom de l'industrie de l'assurances, Xavier Marron a tout de même accepté de se livrer au sujet de la situation actuelle et des divers amalgames fait au sujet des assurances, en premier lieu pour défendre ses employés, mais aussi en quelque sorte, pour remettre, avec pédagogie et sans animosité, « l'église au milieu du village ».

EXPLICATIONS AVEC UN PASSIONNÉ DE SON MÉTIER, SANS LANGUE DE BOIS.

Comment avez-vous appréhendé cette crise sans précédent ?

En premier lieu, nous avons rapidement organisé la continuité de nos services. Même en période de confinement, des sinistres ont lieu et nous devions protéger de nouvelles activités industrielles. Ensuite, dès le lendemain de l'intervention présidentielle, notre premier réflexe a été de prendre contact avec tous nos clients chef d'entreprise, afin d'avoir des échanges et sonder l'état de la machine économique.

Assez vite, nous nous sommes rendus compte d'un immense malentendu concernant l'interprétation du confinement. Quand toute la machine s'est arrêtée, du fait notamment, des grands donneurs d'ordres français, nous avons bien conscience que nos contrats n'interviendraient pas au sujet des pertes d'exploitations. Rapidement, nous avons recontacté nos clients afin de les mettre en alerte.

Comprenez-vous que l'on ait pu penser que, finalement, les assurances ne remplissaient pas leur rôle ?

Je le comprends parfaitement. Il est logique que les restaurateurs, les cafetiers ou encore les autres commerçants pensent que les assureurs devraient payer, si on n'explique pas la justification technique derrière l'exclusion au contrat de ce type d'évènement. Les pertes d'exploitation liées au COVID-19, en France, sont estimées à plus de 60 milliards d'euros, tandis que les assureurs encaissent environ 8 milliards d'euros de primes annuelles pour indemniser les sinistres garantis aux contrats. Nous avons été inquiets d'entendre un certain nombre de discours politiques et syndicaux laissant planer un espoir quant à la prise en charge de la perte d'exploitation des entreprises, nourrissant une attente légitime chez les acteurs économiques qu'ils pensent défendre. Des espoirs finalement douchés par une réalité technique et financière implacable.

Globalement, nos clients n'ont pas eu cette réaction car nous leur avons expliqué, dès le lendemain du « quoi qu'il en coûte », que « l'État providence » ne serait en mesure de tout payer, même si celui-ci a énormément fait. Il fallait tout de suite expliquer que les pertes d'exploitations n'étaient pas prévues au contrat. Une pédagogie nécessaire afin que les professionnels prennent les décisions de gestion adéquates, en toute connaissance de cause, sans nourrir de faux espoirs.

Les activités bancaires et assurances ont, elles aussi, leur gendarme. Cette entité s'appelle l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) et elle possède deux missions essentielles : préserver la stabilité du système et protéger les clients. Celle-ci effectue actuellement l'inventaire de l'ensemble des contrats sur le marché avec un audit des textes « pertes d'exploitation » qui permettra d'éclairer les consommateurs sur leurs éventuels droits. Ce qui signifie en creux, que les assureurs ne seront pas engagés au-delà de leurs contrats. Elle invite

par ailleurs les assureurs actant des gestes de solidarité, à la vigilance en maintenant un niveau de fonds propre suffisant, afin d'être en capacité d'assumer les sinistres de demain. Ce qui est dommageable, c'est que l'on ne se soit pas immédiatement tourné vers l'ACPR pour exercer cette pédagogie.



Que regrettez-vous dans cette crise ?

Les démagogues qui nourrissent des espoirs voués à l'échec. En choisissant la démagogie facile au détriment de la pédagogie, les répercussions ont été réelles sur notre activité : nous avons dû faire face à des comportements très compliqués à gérer. Ce que je regrette, c'est que l'on oublie que l'assurance emploie près de 200 000 salariés, tous aussi respectables que les salariés d'autres secteurs d'activités. La souffrance des uns ne justifie pas de venir clouer au pilori les autres. Mes collaborateurs ont été mis fortement sous pression et paradoxalement, le plus souvent par des interlocuteurs n'étant absolument pas en charge d'entreprises.

« Ce qui fait sens dans notre métier, c'est de protéger les intérêts de nos clients »

Cela a également remis en question l'utilité même des assurances...

Alors faisons un zoom, pour exemple, des sinistres majeurs que l'on a eu à accompagner ces 5 dernières années, uniquement au titre du cabinet Marron et associés. Lorsque l'on parle de sinistre majeur, ce sont le plus souvent des incendies avec des pertes d'exploitation à la clef ou de graves accidents de la circulation. Ils sont une dizaine concernant des entreprises du Haut-Bugey et limitrophes, pour un montant d'indemnités global de plus de 35 millions d'euros. Les contrats ayant été correctement dimensionnés et écrits, ils ont parfaitement joué leur rôle et ont sauvé toutes ces entreprises, toutes se sont remises. Ce sont plusieurs centaines d'emplois qui ont été sauvés.

En somme, grâce à des dirigeants très dynamiques, soutenus par une police d'assurance bien conçue, le tout accompagné par des experts qualifiés, ces entreprises se sont relevées. Lors de tels évènements, nous ne communiquons pas et n'attendons aucune récompense, nous estimons simplement faire notre travail. Mais compte tenu de la situation, il est utile de le rappeler. Les hommes et femmes politiques locaux ou nationaux sont parfaitement conscients de ces réalités. Lorsque de tels sinistres se produisent, ils sont toujours très présents au chevet de ces mêmes entreprises pour les soutenir.

Aujourd'hui, que faites-vous pour vos clients subissant la crise ?

Aujourd'hui, un acte fort est posé, soutenu par l'ensemble des Agents généraux MMA. Au-delà des mesures prises dès le début, de décalages massifs d'échéances de primes, de gratuité de certains mois pour les petits commerces, d'abondement au fond de solidarité... MMA a mis en place un fonds de solidarité à destination de ses clients, commerces visés par l'arrêt de fermeture.

Cela représente un geste commercial de plus de 200 millions d'euros. Au titre de notre cabinet, ce sont plus de 500 000€ de mesures de soutien et de solidarité à destination des coiffeurs, des restaurateurs, des commerces et professionnels de l'automobile... assurés auprès de nos agences MMA, sur le Haut-Bugey.

Cette mesure a été consentie et poussée par le caractère exceptionnel de cette crise, et bien évidemment par l'ensemble des collaborateurs, agents généraux, salariés et direction du groupe qui font l'écosystème de MMA, dont la préoccupation essentielle est l'intérêt du client. C'est ce qui fait sens dans notre métier et il est bon de le rappeler.

Propos recueillis par Tatiana Vasselière