

L'Éco austral

LES IDÉES ET LES HOMMES DE L'OCÉAN INDIEN

14 | MADAGASCAR

**Entretien avec
Véronique Perdigon,
présidente des CCEF**

20 | OCÉAN INDIEN

**Entretien avec
Pascal de Izaguirre,
P-DG de Corsair**

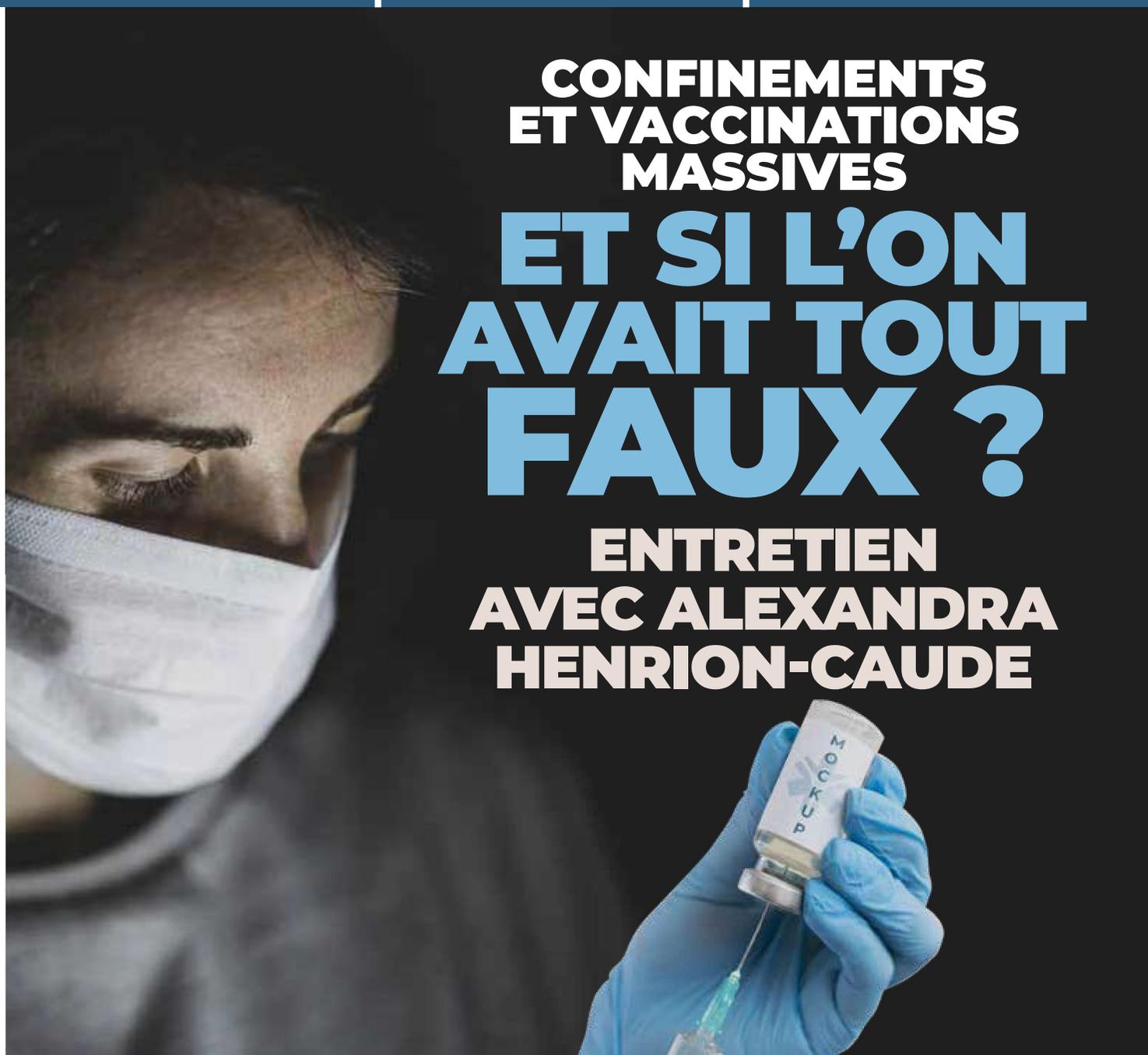
44 | RÉUNION

**Comment l'île
est devenue un
studio de cinéma**

**CONFINEMENTS
ET VACCINATIONS
MASSIVES**

**ET SI L'ON
AVAIT TOUT
FAUX ?**

**ENTRETIEN
AVEC ALEXANDRA
HENRION-CAUDE**



Allianz Partners : 120 recrutements pendant la crise

Leader de la relation clients à La Réunion, spécialisée à la fois en gestion de sinistres, en assistance et en téléassistance, Allianz Partners a vu son activité dopée par la crise sanitaire.



Photo : Guillaume Foulon

Jérôme Billaud, directeur général d'Allianz Partners Réunion

Télétravail pour tous

Allianz Partners est une des premières entreprises de La Réunion à avoir signé un accord sur le télétravail, en septembre 2020. Sur la base du volontariat, chaque salarié peut travailler à domicile deux jours par semaine. Dès 2018, la société s'était emparée du sujet et avait lancé une phase pilote, devenue phase opérationnelle par la force des choses : 100 % de l'effectif a commencé à télétravailler le 23 mars 2020. Chaque salarié a été doté du matériel téléphonique et informatique adéquat, sécurisé et garantissant la protection des données personnelles. « Nous avons surtout veillé à ce que nos télétravailleurs ne soient pas isolés, en fixant des règles, relate Jérôme Billaud, directeur général. Nous avons incité les gens à prendre des pauses, à se relaxer, à sortir de leur cadre de télétravail. La communication a été permanente avec les collaborateurs, afin de maintenir le lien social. Des réunions de travail virtuelles ont été organisées régulièrement, nous n'avons cessé de communiquer sur l'entreprise. »

Après la déconfinement, Allianz Partners a mené en interne une enquête approfondie pour tirer les leçons de cette expérience avant de signer l'accord d'entreprise. « Le télétravail ne convient pas forcément à tous le monde. Certains ont besoin de séparer vie professionnelle et vie personnelle, d'être sur leur lieu de travail pour se réaliser. Le télétravail implique une relation de confiance, un nouveau type de management pour maintenir le lien avec l'entreprise. Dans notre accord, par exemple, les deux jours hebdomadaires de télétravail ne peuvent être consécutifs. »

Connue sous le nom de Mondial Assistance jusqu'en 2017, la branche réunionnaise d'Allianz Partners n'est pas seulement spécialisée dans l'assistance médicale et l'organisation de rapatriements. Elle gère les sinistres pour plusieurs compagnies d'assurance et a créé un service de téléassistance pour faciliter le maintien à domicile des personnes âgées ou à mobilité réduite. Même si cette activité de représente qu'une part minoritaire de son chiffre d'affaires, l'entreprise basée à La Réserve (Sainte-Marie) est d'autre part leader sur le marché local de la relation clients, du standard téléphonique à la fidélisation.

Une de ses offres cible plus particulièrement les TPE et les PME, pour lesquelles Allianz Partners peut assurer l'accueil téléphonique, établir des devis... Son centre d'appels fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et gère 1,2 million d'appels par an. « Pour l'instant, le téléphone reste notre outil de prédilection, mais nous commençons à tra-

vailler avec des outils digitaux qui arrivent à maturité, précise Jérôme Billaud, directeur général. Notre stratégie vise à apporter des solutions complètes à nos clients, en apportant un service beaucoup plus complet que ne peut le faire un centre d'appels basé à l'étranger. »

Cette activité de BPO (Business process outsourcing, externalisation des processus d'affaires) est en plein essor et contribue à celui d'Allianz Partners, dont l'effectif total est passé en quatre ans de 180 à 320 salariés, en faisant appel à des compétences très variées : conseiller, gestionnaire de sinistre, mécanicien ou médecin régulateur, prévisionniste d'activité, gestionnaire de flux... 120 personnes ont notamment été recrutées en CDD depuis le début de la crise sanitaire.

« Les clients ne pouvant ou ne voulant plus se déplacer ont changé leurs habitudes, constate Jérôme Billaud, de nombreuses entreprises nous ont sollicité pour assurer la continuité de leur relation clients. »



Photo : Guillaume Foulon

La plateforme d'Allianz Partners Réunion fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et gère 1,2 million d'appels par an.