

ACTUARIAT, ASSURANCE & GESTION DES RISQUES À L'HEURE DU NUMÉRIQUE

LSN ASSURANCES : DES SOLUTIONS SUR-MESURE À HAUTE VALEUR AJOUTÉE

Rencontre avec Anne-Jacques de Dinechin (92), CEO de **LSN Assurances**, qui nous en dit plus sur son entreprise, son positionnement, ses enjeux et ses perspectives dans un secteur en pleine mutation.



Anne-Jacques de Dinechin (92)

Quel est votre positionnement sur le marché de l'assurance ?

LSN Assurances est un courtier d'assurances de niches qui réalise un chiffre d'affaires d'environ quarante millions d'euros et qui emploie 200 personnes.

Fondée il y a plus de 60 ans, LSN Assurances est avant tout une PME familiale. Nous nous caractérisons par une forte culture entrepreneuriale, une certaine agilité et des valeurs humaines fortes que nous nous efforçons de vivre au quotidien. Cette dimension nous permet, d'ailleurs, de fidéliser nos clients et de créer une relation de confiance qui s'inscrit dans la durée.

Nous avons des compétences reconnues sur le risque de responsabilité civile, ainsi que la protection santé et la prévoyance. Nous avons aussi développé une expertise en courtage de réassurance, un positionnement assez atypique pour une entreprise de notre taille, grâce à nos actuaires capables de proposer des solutions innovantes, notamment via le biais de montage de captives. Parmi nos clients, nous comptons, entre autres, l'ensemble des notaires de France depuis plusieurs décennies, Syntec Numérique et ses

membres, des bureaux d'étude technique en construction et des mutuelles d'assurances.

Au cours des dernières années, le monde de l'assurance a été fortement impacté par la digitalisation. Comment est-ce que vous appréhendez cette dimension ?

La digitalisation du monde du courtage a favorisé l'apparition d'un nouveau canal de distribution sur le marché des particuliers et des TPE. Nous sommes peu présents sur ces marchés et servons généralement une clientèle qui recherche des solutions sur-mesure. Nos clients entreprises recherchent en priorité un conseil et un contact avec un expert technique. Néanmoins, dans le cadre de la gestion de la relation qu'ils entretiennent avec nous, ils sont demandeurs d'outils plus digitaux. L'enjeu est donc de pouvoir répondre à ces attentes en mettant en place des outils qui vont faciliter la gestion de la relation client au quotidien. Notre focus est donc d'op-

Quels sont les sujets qui vous mobilisent à l'heure actuelle ?

Nous sommes régulièrement confrontés à l'apparition de nouveaux risques. La digitalisation n'a pas seulement fait évoluer notre métier, elle a permis à de nouveaux risques d'émerger : les cyberrisques. Notre enjeu est donc de proposer des solutions adéquates en nous entourant des compétences et des expertises nécessaires avec des recrutements, et de la formation. Le digital impacte aussi la mobilité de nos équipes : nous devons être toujours plus proches de nos clients, notamment au niveau des équipes de placement et de gestion. Plus qu'un enjeu technique, il s'agit avant tout d'un enjeu humain et de management.

Enfin, alors que la qualité de service est une problématique récurrente sur laquelle nous restons mobilisés, nous sommes aussi face à une réglementation de plus en plus stricte et en perpétuelle évolution.

NOUS AVONS AUSSI DÉVELOPPÉ UNE EXPERTISE EN COURTAGE DE RÉASSURANCE, UN POSITIONNEMENT ASSEZ ATYPIQUE POUR UNE ENTREPRISE DE NOTRE TAILLE

timiser nos outils pour améliorer notre relation client et la qualité du service rendu. Cela implique plus de transparence avec la possibilité d'accéder facilement à ses contrats et ses sinistres et plus d'automatisation pour réduire les tâches à faible valeur ajoutée et ainsi valoriser la partie conseil, expertise et accompagnement sur-mesure.

Sur le long terme, l'évolution continue des solutions digitales et le développement de l'intelligence artificielle pourraient laisser la place à de nouveaux outils capables de répondre à des problématiques clients plus complexes.

Et pour conclure, vos perspectives ?

Nous avons la volonté de continuer à nous développer en assurance dans les professions du chiffre et du droit, dans le secteur du numérique et des nouvelles technologies, dans le domaine des bureaux d'étude technique et de la construction et en réassurance pour continuer à accompagner les mutuelles et les assureurs afin de les aider à élargir leur gamme de produits sans exposer leurs fonds propres. ■