

# Chesneau

*au long cours*





Chesneau  
*au long cours*



# Chesneau

## *au long cours*

ENTRETIEN : THOMAS CHESNEAU .....	6
CONTENIR LE RISQUE SANTÉ PRÉVOYANCE.....	11
ANTICIPER LE RISQUE RETRAITE .....	29
PROTÉGER LE RISQUE D'ATTEINTE AUX BIENS.....	37
DÉJOUER LE RISQUE CYBER .....	43
APPRÉHENDER LA RAISON D'ÊTRE DU COURTIER.....	47
SE MESURER AUX RISQUES INDUITS PAR LE CHANGEMENT CLIMATIQUE .....	53
COUVRIR LES RISQUES DES ENTREPRISES OPÉRANT À L'INTERNATIONAL.....	61
ENRAYER LE RISQUE DE DÉFAILLANCE DE SES CLIENTS .....	67
TALONNER LE RISQUE DE NON CONFORMITÉ .....	73
LE RISK MANAGEMENT, EMBRASSER LA CULTURE DU RISQUE .....	77
CHEZ NOUS, CHESNEAU .....	82
PORTRAIT : JEAN-PHILIPPE CHESNEAU .....	88



« Dans vos prospérités,  
mettez plus d'assurance ».

VOLTAIRE,  
*Œdipe, III.*



# Thomas Chesneau

Dirigeant de Chesneau

---

**Stanislas Mahé > Pourquoi avez-vous souhaité publier ce livre, précisément à l'occasion des cinquante ans de Chesneau ?**

**Thomas Chesneau >** Nous sommes naturellement portés à la célébration d'événements marquants, et je dois reconnaître que cinquante ans, à l'échelle de la vie d'une entreprise, représente un âge significatif. Il m'a semblé que ce demi-siècle de Chesneau nous donnait l'occasion de remercier l'ensemble des protagonistes de cette aventure, au premier rang desquels figurent les collaboratrices et collaborateurs, nos clients et autres parties prenantes. Il me tenait également à cœur de mettre à l'honneur mon père, fondateur de l'entreprise, sans qui, bien entendu, rien n'aurait eu lieu. On a rarement l'occasion d'exprimer ses sentiments et sa gratitude, ce livre m'en donne la possibilité.

**Stanislas Mahé > Êtes-vous coutumiers de ce type de démarches de mise en récit ? Affectionnez-vous l'exercice de parler de Chesneau ? De vous ?**

**Thomas Chesneau >** Cette démarche est absolument inédite. Je ne parle pas volontiers de moi car, en qualité de mandataires de nos clients, nous nous préoccupons d'eux ! Mais il m'a semblé important, à la faveur de ce livre, que nos mandants sachent véritablement qui nous sommes et ce qui nous anime. Je ne crois pas qu'ils l'ignorent, mais il est bon parfois de rappeler ses valeurs et ses convictions. C'est à cette condition que nous poursuivrons notre route ensemble.

**Stanislas Mahé > À qui s'adresse cet ouvrage ?**

**Thomas Chesneau >** Ce livre s'adresse à toutes nos parties prenantes : collaborateurs, clients, partenaires assureurs, fournisseurs et conseils de tout ordre. Il a vocation à donner le ton et l'esprit de Chesneau, non pas pour nous auto-congratuler, mais afin d'entretenir et d'enrichir nos relations avec cette pluralité d'acteurs – actuels et futurs – de l'entreprise, organisation vivante par définition. Le livre a vocation à énoncer ce qui constitue les grands invariants du développement de Chesneau, en somme, de nommer les fondations de notre singularité. Distinguer ce qui précisément résiste à l'épreuve du temps, par-delà les transformations du monde, l'évolution des risques et l'adaptation de nos services.

À nouveau, je voulais dans un même mouvement, témoigner de mon admiration pour le courage qu'a eu mon père de démarrer avec son frère, sans moyens ni assistance ; exprimer ma reconnaissance aux équipes et rappeler à chacun l'importance de son rôle ; et, avant tout, remercier nos clients pour leur confiance. L'expression de cette confiance opère comme un talisman en déclenchant auprès de nous, un engagement de très grande intensité. Nous agissons en leur nom, animés de notre propre manière d'être.

**Stanislas Mahé > Pourquoi l'ouvrage s'organise-t-il autour de dix risques ?**

**Thomas Chesneau >** Les entreprises, confrontées au quotidien à un grand nombre de risques, doivent composer avec ces périls. À travers les dix risques mis en lumière dans le livre, nous énonçons, bien entendu, une capacité à les devancer et les circonscrire pour

le compte de nos clients, mais nous exprimons avant tout la vocation même de l'assurance. Nous nous battons chaque jour pour empêcher des catastrophes, c'est bien là, le sens de notre existence. Notre accompagnement permet aux clients d'engager davantage de risques, ou plus exactement, de les aborder avec plus de lucidité et de sérénité. Nous devons couvrir leurs risques sur les trois pans de l'assurance et composantes essentielles de l'entreprise : les collaborateurs, les actifs et activités, le poste clients. Nous avons démarré, il y a cinquante ans, en protégeant les chefs d'entreprise et les collaborateurs, nous avons ensuite assuré les activités, et plus récemment encore, le poste clients avec l'assurance-crédit. S'il s'agit de spécialités différentes, l'intention est rigoureusement la même, défendre les intérêts des entreprises et de leurs dirigeants. Une phrase résume la nature de notre engagement : « apporter une vision indépendante des risques pour optimiser durablement les programmes d'assurances avec un impact global positif ». Cette appréhension globale des problématiques de l'entreprise suppose de cartographier l'ensemble de ses risques, même non assurables. C'est ce que l'on appelle le risk management.

**Stanislas Mahé > Pourquoi ne pas avoir adopté une forme plus classique pour retracer l'histoire de l'entreprise ?**

**Thomas Chesneau >** Nous voulions raconter Chesneau non par une chronique événementielle et aut centrée de son développement, mais en insistant sur nos valeurs et notre engagement, par une série de conversations avec nos clients et partenaires. Se départir de toute velléité narcissique, mais toucher à la dimension intangible, rarement examinée au quotidien, de notre organisation. Nous sommes bien sûr fiers de notre itinéraire, mais nous le serons plus encore dans cinquante ans. Je n'ai pas le goût de la rétrospective laudative, ce qui compte, c'est l'avenir et notre capacité à nous renouveler.

**Stanislas Mahé - Cherchiez-vous aussi à expliquer ce que recouvre la réalité du métier de courtier et les coulisses du monde de l'assurance d'entreprise ?**

**Thomas Chesneau >** J'espère que nous sommes parvenus à montrer qu'au-delà de compétences techniques impératives pour formaliser des programmes d'assurance conformes à la réglementation et adaptés aux particularités de chaque entreprise, le courtier se distingue par sa vision au long cours. Le risque pouvant se déclencher à tout moment, nous devons répondre présents, au moment du sinistre et après sa survenance. C'est un métier riche, passionnant et bouillonnant, à haute dimension humaine, qui exige de manier rigueur, par la maîtrise d'une réglementation toujours plus abondante, et une grande souplesse pour tenir compte des attentes spécifiques des entreprises. Cela suppose aussi un courage certain pour défendre, auprès des porteurs de risques aux visions nécessairement plus globales, les intérêts de nos clients. Je crois que l'ouverture d'esprit obtenue au contact de nos clients, rejaillit aussi sur eux.

**Stanislas Mahé > Comment avez-vous constitué le panel de clients, partenaires et collaborateurs invités à s'exprimer dans le livre ?**

**Thomas Chesneau >** Nous avons tout simplement choisi des interlocuteurs susceptibles d'incarner les enjeux relatifs aux dix risques exposés dans l'ouvrage, et de permettre à tous les autres de s'y retrouver. Il nous était évidemment impossible de donner la parole à l'ensemble de nos clients qui représentent près de 200 000 personnes assurées issues de 850 groupes et entreprises ! À travers les témoignages de ces témoins et ambassadeurs, c'est bien l'ensemble de nos clients et collaborateurs que l'on souhaite mettre en avant.

**Stanislas Mahé > Quels sont les grands invariants de Chesneau depuis cinquante ans ? Et quelles sont les évolutions les plus marquantes que vous avez impulsées ?**

**Thomas Chesneau >** Le premier invariant consiste à maintenir l'ADN du cabinet, en d'autres termes, ce qui a fait sa réussite.

Pas question donc de toucher à sa qualité de spécialiste! Nous avons d'ailleurs, au fil des années, renforcé notre profil de multi-spécialiste, en élargissant les risques traités et la notion de services, du conseil amont jusqu'au paiement des sinistres et ce, à la place des porteurs de risques. Deuxième décision, je l'ai dit, défendre les intérêts des entreprises sur les trois pans de l'assurance et intégrer les risques non assurables. Nous ne transigerons pas non plus sur notre indépendance qui constitue la clef de voûte d'une authentique liberté de conseil et d'action. Cette indépendance, arrimée à des capitaux familiaux, nous libère de tout donneur d'ordres et nous autorise à disposer librement de notre destin à l'instar de notre déploiement à Bordeaux, initié, il y a quelques années, par Cécile de Grossouvre, la directrice de ce bureau. La croissance de Chesneau, intrinsèque et forte depuis sa création, est désormais exclusivement guidée par des objectifs qualitatifs. Engagés depuis une dizaine d'années en matière de responsabilité sociale et environnementale, nous nous efforçons d'impulser à notre échelle et de proposer à nos clients, des solutions générant le moins d'impact et d'externalités négatives sur le climat et la société, à l'image du programme de retraite supplémentaire *Conviction*. Notre aspiration à devenir une entreprise la plus contributrice et régénérative possible ne relève en rien de la facétie ou d'un effet de mode, mais se loge au cœur de notre stratégie de développement. En résumé, je considère qu'héritage et innovation ont partie liée, et tout en revendiquant intégralement le modèle et la trajectoire de développement de Chesneau, je m'autorise à y injecter quelques réinterprétations et actualisations.

**Stanislas Mahé > Ce livre est-il aussi l'occasion de saisir les transformations de l'économie contemporaine?**

**Thomas Chesneau >** J'espère, oui, que cette caméra embarquée au cœur des coulisses d'un courtier en assurance permettra à nos lecteurs d'entrapercevoir l'évolution plus générale, sur près d'un demi-siècle, des risques appliqués à l'économie, et de saisir aussi, avec le changement climatique et les menaces liées au cyber, l'émergence de nouveaux périls dans une époque marquée, d'une certaine façon, par la recherche croissante d'éradication de la fatalité

et, par conséquence, d'hyper-protection pour les individus et les entreprises.

**Stanislas Mahé > Que reprenez-vous des rencontres à l'origine de ce livre?**

**Thomas Chesneau >** À mon grand plaisir, cette série d'entretiens a favorisé l'expression d'une parole profonde, jusqu'ici ressentie mais rarement énoncée. Ces cinquante ans figurent une sorte de marqueur qui interroge et engage nécessairement la suite, à la fois pour mes interlocuteurs et pour moi. Quel est, en définitive, le destin de Chesneau? L'époque, marquée par une raréfaction des entreprises familiales de courtage consécutive à l'accélération des concentrations dans notre secteur, nous invite à fixer nos intentions et à nous projeter. Le livre dit, je crois, notre confiance en l'avenir. Cette histoire longue, jalonnée de réalisations, nous autorise à aborder le futur, certes avec lucidité et prudence, mais avant toute chose, aiguillonnés par l'envie et l'enthousiasme, déterminés à assumer notre mission de veilleurs de risques afin de permettre à nos clients d'agir en confiance.



## ANTICIPER LE RISQUE RETRAITE

« Vous savez  
que j'ai toujours envisagé  
la retraite comme le port  
où il faut se réfugier  
après les orages de cette vie ».

VOLTAIRE,  
Lettre à Richelieu,  
5 janvier 1754.

## Conviction, le plan d'épargne retraite décrypté par Julien Lanoë

---

L'anticipation constitue le fil rouge de la vie de Julien Lanoë. Tant pis s'il ne devient pas météorologue et troque ses rêves d'enfant pour des études d'actuariat, la fidélité à la prédiction demeure. Sa passion pour la projection ne relève en rien d'une fascination pour le contrôle et la vérité statistique mais révèle un goût prononcé pour une rationalité éprouvée par le tâtonnement. Qu'il s'agisse d'analyser, alors étudiant, la sinistralité des tempêtes Lothar et Martin de 1999, ou de calculer et de provisionner, en qualité d'actuaire senior d'un grand nom du conseil, les annuités de fin de carrière de salariés de très grandes entreprises, il affectionne déjà traverser la complexité du chiffrage des risques pour le compte de ses clients. Recruté par Chesneau en 2019, il est aujourd'hui responsable épargne retraite.

Le jeune homme, contrairement à la plupart de ses contemporains, voue une authentique passion à la retraite. Investi d'une mission d'explicitation et de vulgarisation des évolutions techniques et législatives à l'œuvre, il met un point d'honneur à informer dirigeants et salariés – parfois écrasés par la complexité du système – de la réalité de leurs droits et marges de manœuvre en matière de retraite par répartition ou capitalisation. Cet accompagnement dépasse la seule dimension technique du métier. « Avec la retraite, on touche à l'humain, à sa difficulté intrinsèque à se projeter sur le temps long. C'est une grande satisfaction d'apporter sa pierre à cet édifice ». Le sentiment d'utilité s'accroît avec la création, au 1er janvier 2024, après près de cinq ans d'une intense réflexion engagée par Thomas Chesneau, de *Conviction*, le plan d'épargne retraite maison et sur-mesure de Chesneau. Le dirigeant aspire aller au-delà des seules prérogatives de l'entreprise en matière de politique de responsabilité sociale, en accompagnant le changement de pratiques de ses clients. Le chantier est ambitieux et

périlleux. D'autant plus lorsque le plan d'épargne retraite en question, élaboré ensuite avec le concours d'un assureur partenaire et dans le cadre d'une *task force* associant gestionnaire d'actifs, gestionnaire de patrimoine (Christophe Aubineau) et experts internes (François Poligné), ne se contente pas de reprendre les codes actuels du marché mais opère une véritable rupture. *Conviction* panache des fonds thématiques – bas carbone, économie circulaire et utilisation durable des ressources océaniques – et des fonds dits en unités de compte (UC) qui relèvent des articles 8 – fonds promouvant des valeurs environnementales ou sociales – et 9 – fonds les plus vertueux à impact environnemental et social – du règlement européen SFDR. En somme, les fonds scrupuleusement sélectionnés par Chesneau financent des entreprises actives dans la transition écologique. « On n'attend pas d'un courtier qu'il crée un plan d'épargne retraite aussi exigeant, c'est du jamais vu ! ».

Julien Lanoë se reconnaît dans l'esprit d'initiative et le pragmatisme de Chesneau. « Si l'on attend de concevoir le produit parfait avant de se lancer, on ne fait jamais rien. Il faut bien commencer en sélectionnant, sur la base de critères objectifs, les fonds les plus vertueux aujourd'hui ». L'approche transparente de Chesneau, excluant les gestionnaires d'actifs, réduit drastiquement les frais de fonctionnement au profit des assurés et de leur complément de retraite. Au-delà de l'impact environnemental et social de *Conviction*, son mode de gestion indiciel, inédit en France s'agissant de contrats collectifs, révèle par ailleurs une performance financière bien supérieure aux valeurs actuelles du marché. « L'assureur, malgré une rémunération bien amoindrie, décide de nous suivre car il dispose avec nous, d'un produit d'investissement à la fois hautement responsable et rentable pour l'assuré ». Julien Lanoë éprouve de



la fierté à proposer *Conviction* à des entreprises de toute taille, en particulier à celles dépourvues d'un tel pouvoir de négociation, et une grande responsabilité dans la composition et l'évolution du fonds. « En tant que garants de la ligne directrice

et des valeurs de la démarche, nous devons être à la hauteur de la promesse, à la fois pour les entreprises et leurs salariés, dès aujourd'hui et pour quarante ans ».



## DÉJOUER LE RISQUE CYBER

« Ennuyé d'être spectateur oisif,  
je me lançais quelquefois dans l'arène  
à mes périls et risques,  
et j'y recevais des leçons de modestie  
un peu sévères ».

MARMONTEL,  
*Mémoires VI.*

## La politique cyber de Chesneau vue par Thomas Leprevost

---

Thomas Leprevost, entré tardivement dans la famille de l'assurance d'entreprise après un parcours initial en financement immobilier auprès de particuliers, surprend par la maturité et la robustesse de ses analyses. Directeur développement filière chez Chesneau depuis 2021, après dix années passées auprès d'un concurrent, il aime à renverser les représentations associées au courtage ou, à tout le moins, énoncer sa conception personnelle du métier. « Je n'ai pas vocation à vendre des produits pour le compte d'assureurs. À vrai dire, j'aimerais ne pas avoir à formuler d'offre à mes clients ». Il faut entendre, derrière l'apparente provocation, une aspiration sincère à l'écoute de dirigeants et à la pleine compréhension de leurs problématiques. Il sait d'expérience que l'assurance est parfois délaissée par les chefs d'entreprise et, plutôt que d'asséner des offres standard formatées par les compagnies, il s'évertue à bâtir, avec eux, des solutions d'assurance sur-mesure. À la fois positionné sur la protection des personnes (VIE) et des biens (IARD), Thomas Leprevost, en inconditionnel de la transversalité et de la confluence des approches, s'évertue à convaincre les entreprises d'analyser et de cartographier leur vulnérabilité. Charge à elles de déterminer ensuite, en conscience, leur stratégie de priorisation des risques à couvrir.

À la différence d'autres risques plus communément admis, la menace cyber, qu'il s'agisse de piratage informatique, de perte de données confidentielles, de cyber extorsion, ou de fraude par malveillance informatique, a longtemps échappé à la vigilance des acteurs économiques. Si, en 2020, seuls 1 % des petites et moyennes entreprises et 8 % des entreprises de taille intermédiaire (ETI) étaient couverts en cyber alors qu'ils étaient 100 % à l'être pour le risque incendie, et que 57 % des entreprises déclaraient par ailleurs avoir fait l'objet d'une cyberattaque, l'on constate

depuis, une hausse du taux de couverture des entreprises et la baisse de la sinistralité. En somme, des signaux positifs annonciateurs d'un retour à l'équilibre de l'assurance cyber. Selon l'ANSSI, l'agence nationale de la sécurité des systèmes d'information, le coût moyen d'une attaque s'élève à 50 000 euros, et de l'ordre de 40 à 70 % des PME atteintes, selon certaines études relativement datées et régulièrement reprises, feraient faillite dans les dix-huit mois. Thomas Leprevost date l'explosion des cyberattaques au déploiement extrêmement soudain et improvisé du télétravail consécutif à l'apparition du Covid. En 2020, la recrudescence des sinistres à l'occasion de la pandémie verrouille le marché des assurances cyber jusqu'alors très accessible. Les compagnies d'assurance considèrent, de la même façon qu'une pandémie ne relève plus d'un aléa, que le risque cyber devient certain et à ce titre, non assurable ou à des conditions d'accès draconiennes.

Conscient à la fois du niveau de vulnérabilité du tissu économique, du large spectre de ces attaques et de leur portée potentiellement dévastatrice pour l'activité d'une entreprise, Chesneau formalise alors avec des acteurs émergents de l'assurance spécialisée en cybersécurité, dits assurtech, des solutions d'assurance spécifiques et adaptées à la taille de ses clients. Là encore, il n'est pas question comme le rappelle Thomas Leprevost, de vendre un produit d'assurance, mais de « sensibiliser les dirigeants d'entreprises à l'anticipation des conséquences précises d'une attaque de leur système d'information ». Si chaque contrat est unique, l'offre globale de Chesneau en matière de cyber recouvre trois dimensions : la couverture des dommages subis non seulement par l'entreprise (indemnisation des pertes de marge brute, paiement éventuel de la rançon) mais également, au titre de sa responsabilité civile, par ceux occasionnés – bien



involontairement – par son intermédiaire à ses fournisseurs et clients; l'assistance à la gestion de crise et la prévention. Il n'est pas question, en effet, d'attendre que le sinistre survienne et de se contenter de délivrer une couverture. « Nous devons aider l'entreprise, qu'elle soit assurable en l'état ou non, à améliorer ses process pour que la survenance du risque cyber soit la plus faible possible ». Mobilisé de longue date face au péril cyber, Chesneau, avant même d'élaborer son contrat d'assurance, avait mis en place un outil en ligne à destination de ses clients, sous forme de questionnaire, afin d'apprécier le niveau d'exposition des entreprises à ce danger. Ce diagnostic complet des infrastructures informatiques affectait un coefficient de maturité

aux organisations susceptible, en objectivant la situation, de sensibiliser les dirigeants. « Nous sommes pleinement dans notre rôle de conseil, alerter sur l'état réel des menaces et aider à la décision ». L'occasion pour Thomas Leprevost de préciser le sens de son engagement: « Je ne suis pas face au client, à lui vendre une proposition, mais je me tiens à ses côtés, à œuvrer pour que l'assureur veuille bien l'assurer dans les meilleures conditions possibles ». Un plaidoyer pour l'agilité de bon aloi, à l'heure où le péril cyber ne relève plus de l'émergence et de la plausibilité, mais d'une certitude, au point d'être considéré, en 2024, par France Assureurs, la fédération des entreprises d'assurance et de réassurance, comme l'un des risques les plus prégnants.



APPRÉHENDER LA RAISON D'ÊTRE DU COURTIER

« Protéger hautement les vertus  
malheureuses, c'est le moindre  
devoir des âmes généreuses ».

CORNEILLE,  
*Sertorius III.*

# L'évolution du métier de courtier selon Cédric Durand et Véronique Boivin

---

De leurs débuts chez Chesneau et plus généralement dans l'assurance, Cédric Durand et Véronique Boivin, respectivement en 1998 et 2001, gardent le souvenir d'un rituel singulier. On exigeait alors des nouvelles recrues qu'elle s'adonnent sans délai à la lecture scrupuleuse des conditions générales et particulières des contrats d'assurance. Loin de tout esprit de bizutage, l'un et l'autre comprennent que ces lectures fastidieuses, orchestrées non sans malice par Jean-Philippe Chesneau, constituent un prélude à l'assurance et, avant tout, une formidable leçon de commerce. À l'époque, un grand nombre d'entreprises traitent encore directement avec les compagnies d'assurance, libérant de fait un espace de conquête immense aux courtiers capables d'apporter un service de qualité. L'admiration de Cédric Durand, plus de vingt-cinq ans après son parcours initiatique, demeure intacte. « Jean-Philippe avait l'art des montages sioux et des contrats de qualité, bien tarifés pour le client. Il connaissait si bien les conditions générales des contrats qu'il repérait et énonçait, en plein rendez-vous commercial, les trous de couverture des prospects ou les incohérences avec les termes de leur convention collective. Avec cette arme fatale et son charisme légendaire, il faisait mouche à tous les coups ! ». Le directeur du développement et la technico-commerciale reconnaissent que le métier, connu pour sa dextérité, s'est complexifié par l'exigence de conformité aux réformes législatives – à l'instar de la généralisation, depuis le 1er janvier 2016, de la complémentaire santé –, à l'évolution permanente des conventions collectives et aux contraintes réglementaires de tout ordre. Cette complexité croissante contribue à la longévité des relations commerciales.

Le cabinet engage avec l'arrivée de Thomas Chesneau, tout en consolidant encore son ancrage historique en assurance de personnes – dirigeants ou salariés –, et sa réputation en matière de retraite, une diversification progressive vers la protection de l'activité (IARD), la gestion des contrats collectifs de frais de santé et de prévoyance (Cogévie), l'assurance-crédit ou encore la promotion d'un plan d'épargne retraite supplémentaire particulièrement vertueux. Véronique Boivin observe : « à l'époque de Monsieur Chesneau, l'effet recommandation fonctionnait à plein. C'est toujours vrai, mais aujourd'hui, Thomas prend des risques et innove. Monsieur Chesneau et Thomas représentent les faces d'une même pièce. En permanence tournés vers l'avant, ils nous entraînent avec eux ». En dépit de ces évolutions, Véronique Boivin et Cédric Durand louent la grande stabilité de fonctionnement et de valeurs de l'entreprise familiale. Par-delà l'âme du créateur, le secret tient selon eux à l'amour que tous portent à leurs clients et à l'organisation de la société en une multitude de binômes, variables selon les projets, entre les équipes commerciales et technico-commerciales. Le degré de dévouement au client, de complicité et d'entraide entre les équipes, si manifeste, n'est pas étranger à l'expertise de Chesneau et à sa longévité. Véronique Boivin l'exprime sans détour : « nous sommes très solides techniquement, habitués à pousser les inspecteurs d'assurance dans leurs retranchements, jusqu'à parfois leur prouver que la compagnie ne respecte pas la convention collective ou les conditions d'application d'une loi. Nous connaissons notre métier et ne cédon jamais à la facilité. Nos clients le savent ». De façon plus générale, Cédric Durand confirme que les courtiers ont, de son point de vue, remporté la bataille de la relation client. « Le spectre d'activités des assureurs s'est réduit. Si leur statut de porteurs de risques financiers est



essentiel et indiscutable, la gestion et la distribution leur ont partiellement échappé, à notre profit ».

Partisans de la première heure du repositionnement de Chesneau en qualité de multi-spécialiste, l'un et l'autre, façonnés depuis toujours par l'assurance de personnes, demeurent résolument attachés à la vocation première du métier et à son supplément d'âme: soutenir des familles et les aider à traverser des situations douloureuses. La protection de

la veuve et de l'orphelin, figure si commune de l'assurance, n'a, à leurs yeux, et malgré le développement et la sophistication de la figure du courtier en assurances d'entreprise, rien perdu de son actualité. Ne comptez pas sur Véronique Boivin et Cédric Durand, près de cinquante ans d'états de services à eux deux, pour établir une ligne de démarcation entre une impérative maîtrise technique et leur inclination humaniste. Leur credo est immuable, défendre les intérêts des clients.



SE MESURER AUX RISQUES INDUITS PAR LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

« On est tout surpris,  
un beau soir, de trouver la satiété  
où l'on cherchait le bonheur ».

BEAUMARCHAIS,  
*Le Mariage de Figaro*, V, 7.

## Une responsabilité élargie par Caroline Pélissier et Geoffrey Libeau

---

N'allez pas dire à Caroline Pélissier et Geoffrey Libeau que la politique de responsabilité sociale et environnementale de Chesneau émergerait. La directrice des ressources humaines et le directeur administratif et financier, pourtant arrivés respectivement en 2018 et 2021, vous rétorqueraient que la pleine considération de l'humain, en vigueur dans l'entreprise depuis cinquante ans, tient à la personnalité de Jean-Philippe et de Thomas Chesneau. « Ils ne le mettent pas en avant, mais cela fait partie d'eux depuis toujours. Ils reproduisent à l'échelle de l'entreprise ce qu'ils sont fondamentalement », explique Caroline Pélissier. Le DAF et la DRH reprennent à leur compte les contours flous de la RSE et revendiquent une appréhension étendue de l'engagement de l'entreprise. L'impact d'une entreprise et de ses salariés sur un territoire est global – économique, social, environnemental –, et sa responsabilité doit être entendue au sens large, bien au-delà de son objet social. Geoffrey Libeau précise sa définition personnelle de la RSE, a priori iconoclaste pour un financier aguerri: « cela renvoie pour moi au concept d'entreprise citoyenne, ancrée sur son territoire et qui prend soin des gens avec lesquels elle travaille, pas seulement les salariés, mais aussi ses fournisseurs et ses clients. Je suis profondément attaché à cette conception du prendre soin ». L'inclination sociétale de Chesneau, marquée par la personnalité de ses dirigeants et son inscription territoriale, se mesure aussi, selon Geoffrey et Caroline, à la vocation même du métier: « nous ne vendons pas des tapis, nous œuvrons en faveur de la protection des biens et des personnes! Et pas seulement pour le compte des dirigeants, mais pour l'ensemble de leurs salariés ». La longévité de l'entreprise et la fidélisation de ses clients conditionnent aussi sa responsabilité.

La conscience aiguë de sa charge et de sa mission conduit l'entreprise, depuis l'origine, à prodiguer un conseil juste et en faveur de la protection des salariés notamment par la démocratisation de la prévoyance ou l'harmonisation des régimes en faveur des personnels non-cadres. De la même façon, elle distribue chaque année, en toute confidentialité, près de 1 % de son chiffre d'affaires à des associations locales à vocation sociale. Sa politique sociale et environnementale s'est consolidée avec les années et à la mesure de son engagement croissant auprès de l'association Dirigeants Responsables de l'Ouest (DRO), agrégeant initiative après initiative: organisation du travail à distance avant le Covid, publication annuelle du bilan carbone, mise en place d'un baromètre social et d'entretiens à 360 degrés, déploiement d'une flotte de vélos électriques, modification de la charte automobile, augmentation de la prise en charge patronale des frais de transport collectif des salariés, localisation en France métropolitaine du centre de gestion Cogévie et reconnaissance de son statut d'entreprise à mission... Qu'il s'agisse de projets importés et adaptés des chantiers DRO ou d'actions propres engagées dans le sillage d'un séminaire de novembre 2022 consacré à la régénération, les équipes de Chesneau multiplient les initiatives sur tous les fronts.

L'étendard *Conviction* brandi par Chesneau depuis janvier 2024, objet d'intense réflexion préalable afin de se hisser à la hauteur de la promesse d'une finance responsable, n'épuise pas l'ambition créatrice de Geoffrey et Caroline, toujours sur la brèche pour mesurer et stimuler l'influence de leur employeur. S'ils sont conscients, à la fois des marges de progrès désormais réduites en matière de justice sociale et d'exemplarité environnementale pour une entreprise à taille limitée et engagée de longue date, et de la difficulté à impulser, à son échelle, un changement d'envergure sur son



marché, l'un et l'autre entrevoient de réelles perspectives de progrès. Que l'on regarde du côté des consommations énergétiques du bâti, de la mise à disposition des bureaux au bénéfice d'entreprises partenaires, de la promotion de la prévention, du soutien aux fournisseurs locaux, leur terrain de jeu est immense.

Au-delà de ces chantiers relevant du fonctionnement interne de l'entreprise et positionnés à divers stades de matérialisation, l'entreprise engage, dans le sillage de *Conviction*, des initiatives susceptibles d'influencer les stratégies de ses clients. Le courtier s'évertue, à cette fin, à déployer auprès des compagnies d'assurance et des clients, le recours aux couvertures de dommages aux biens, relevant de la clause verte et proposant, en cas de sinistre, une indemnisation plus favorable si l'édification du bâtiment répond à des normes de construction élevées. Chesneau, par la formalisation d'un classement des assureurs, constitué par l'agrégation de données publiques, et mis à disposition de ses clients, les aide à identifier la compagnie la plus conforme à leurs engagements environnementaux, sociaux et

de bonne gouvernance. Dépassant, là encore, allègrement le spectre du simple contrat d'assurance, Chesneau ouvre le sujet de l'accompagnement de ses clients sur la problématique émergente des proches aidants – les salariés mobilisés au quotidien pour assister un proche –, par une réflexion foisonnante à la fois sur les garanties spécifiques à apporter à ces personnes et les modalités de financement de ces actions. S'agissant de la tarification préférentielle des clients au regard de leur impact social et environnemental, véritable dessein de Chesneau ayant fait l'objet d'une exploration au long cours, la sensibilité du sujet et son impérieuse objectivation supposent d'attendre la mise en oeuvre de la directive européenne Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). De l'avis de Caroline et de Geoffrey, ces propositions illustrent la relation singulière qu'entretient leur entreprise avec l'innovation. À la fascination générale de ses concurrents pour l'intelligence artificielle et autres développements digitaux, Chesneau préfère les solutions façonnées dans la glaise assurantielle et toutes entières dévolues à l'évolution des garanties.



## TALONNER LE RISQUE DE NON CONFORMITÉ

« C'est un excellent moyen de bien voir les conséquences des choses, que de sentir vivement tous les risques qu'elles nous font courir ».

ROUSSEAU,  
*Julie, ou la nouvelle Héloïse*. I, 11.

## La politique conformité de Chesneau par Saïda Bersali, Jessica Léau et Hélène Hattat

---

Un conseil, oubliez vos représentations de la conformité bancaire et assurantielle saturées d'hommes gris, bureaucrates zélés, fascinés par le contrôle et écrasés par la charge. Saïda Bersali, Jessica Léau et Hélène Hattat se chargeront dans tous les cas de déjouer les projections héritées du passé. Ce triumvirat féminin de la politique conformité étonne par sa vitalité et le niveau d'engagement en faveur de la protection juridique de Chesneau et de ses clients. Logé au coeur du service technico-commercial dirigé par Saïda, l'on découvre avec elles, la salle des machines du paquebot et l'on mesure alors la puissance de feu de l'arrière-front et sa contribution essentielle à la réputation et à la bonne marche de la société. Vigies du courtier, les équipes technico-commerciales ont la lourde tâche d'absorber et de traduire l'hyper-inflation normative en matière de protection sociale et de prévention de risques tels que les atteintes aux données personnelles, le blanchiment et le financement du terrorisme. Le remaniement permanent des conventions collectives – impacté par les évolutions normatives et les fusions inhérentes à la vie des filières économiques – exigeant un tel niveau d'expertise, conduit Chesneau, en 2016, à organiser son service technico-commercial en pôles de spécialisation. Veiller quotidiennement sur une centaine de conventions collectives, de la métallurgie au nautisme en passant par le bâtiment ou l'agroalimentaire, s'apparente à un travail de Sisyphe tant il convient de remettre l'ouvrage vingt fois sur le métier. Connaissance générale et vue d'ensemble ne suffisent pas, il faut s'atteler à une lecture scrupuleuse des avenants des conventions collectives pour en extraire ce qui a trait à la protection sociale complémentaire, en synthétiser le contenu et alerter les équipes techniques et commerciales concernées, tout en analysant les incidences de cette mise à jour sur les régimes et les contrats en vigueur.

Cette mise en conformité hautement stratégique et d'intensité variable – d'une simple ligne de garantie à actualiser à des montages entiers à revoir en quelques mois – régit l'organisation de Chesneau et, avant tout, les conditions d'exercice de ses clients. « C'est une question fondamentale, mon client répond-il toujours à son obligation conventionnelle ? », précise Saïda. L'affaire est de première importance pour les entreprises, exposées à deux périls principaux, le risque prud'homal – lorsqu'un salarié, par exemple, atteste que son employeur ne respecte pas les termes de la convention collective, en santé ou en prévoyance –, et le risque Urssaf susceptible de remettre en cause la légalité du régime. Les équipes techniques de Chesneau, au-delà de cette veille permanente, audient les régimes en place chez leurs clients et déclenchent des études parfois longues et ardues lorsqu'à la faveur d'une croissance externe, un groupe constitué d'une vingtaine de sociétés et assujéti à dix conventions collectives, décide de s'engager dans une démarche d'harmonisation des régimes en vigueur. Peu importe alors si cette harmonisation est motivée par des obligations de conformité légale, des velléités d'optimisation fiscale ou la volonté délibérée d'augmenter les garanties au profit du personnel, il convient de se démenier pour bâtir, de concert avec les correspondants de la société – direction des ressources humaines, service paie, comité social et économique ou salariés – des solutions ad hoc adossées au projet de l'entreprise et au service de sa marque employeur.

Si, en raison de la spectaculaire complexification du métier, l'on n'exige plus des techniciens Chesneau qu'ils connaissent par coeur les conditions générales des compagnies d'assurance, on attend désormais d'eux qu'ils président non seulement à la légalité des agissements de leurs clients, mais aussi à leur propre conformité de



courtiers! Les obligations à remplir sont légion, du contrôle de la capacité professionnelle des salariés à l'actualisation annuelle de leur formation, et l'autorité de régulation – l'ACPR, l'autorité de contrôle prudentiel et de résolution chargée de la surveillance de l'activité de banques et des assurances – veille au grain, sous peine de sanctions pouvant aller jusqu'à la radiation de l'Orias, le registre des intermédiaires en assurance, banque et finance. Comme l'indique Hélène: « aussi longtemps que le contrat d'assurance est en vigueur, le devoir de conseil du courtier court ». La responsabilité de Chesneau pouvant à tout moment être recherchée explique la formalisation de procédures et l'enracinement d'une culture professionnelle où l'écrit tient lieu de confirmation des engagements vis-à-vis des

clients. Cette impérieuse rigueur à la hauteur des enjeux, à la fois pour les clients et Chesneau, n'entame pas la ferveur d'équipes soudées et stimulées par le façonnage d'une matière en mutation permanente, en prise directe avec les grandes respirations démocratiques de la nation. Qu'il s'agisse de la loi de 2016 relative à la généralisation de la complémentaire santé collective à toutes les entreprises françaises, d'un éventuel déploiement d'une prévoyance obligatoire, des réformes des retraites ou du projet de loi de financement de la sécurité sociale, Jessica s'enthousiasme « pour les sujets d'actualité qui nous impactent, et la façon dont nous mettons notre expertise au service des salariés, mais aussi de nos familles et amis, pour les aider à naviguer dans cette complexité ».



CAISSE INDUSTRIELLE



D'ASSURANCE MUTUELLE

AGENCE GÉNÉRALE



**L'ÉTOILE**  
 Fondée en 1834  
 ASSURANCES MUTUELLES  
**CONTRE LA GRÊLE**  
 Siège Social à Paris  
**AGENCE**

**MUTUELLES**  
**A.I.M**  
**DU MANS**

**SOCIÉTÉ D'ASSURANCE MUTUELLE**  
  
**DE LA VILLE DE PARIS**  
 FONDÉE EN 1816  
**INCENDIE**  
**AGENCE GÉNÉRALE**

**AGENCE GÉNÉRALE**  
**PHENIX**



**COMPAGNIES FRANÇAISES D'ASSURANCES**  
 33, RUE LAFAYETTE 33 - PARIS

ENTREPRISES PRIVÉES RÉGIES PAR DÉCRET-LOI DU 14 JUIN 1938

**Cie Fse du PHENIX**  
  
 FONDÉE EN 1819

**LA**  
**METROPOLE**



## remerciements

C'est avec une profonde gratitude que j'adresse mes remerciements à tous ceux qui ont partagé la vie de l'entreprise Chesneau, en l'honorant de leur confiance ou par leur contribution.

Je veux ainsi remercier toutes nos parties prenantes qui nous ont permis d'écrire cinquante ans d'histoire et donnent un sens profond à notre mission pour l'avenir.

Vous, chers clients de la première heure et vous qui nous avez rejoints depuis, appréciez, je l'espère, à travers ce livre, notre reconnaissance envers les femmes et les hommes avec qui nous travaillons et grandissons chaque jour.

Vous, collaborateurs d'hier, d'aujourd'hui et de demain qui avez décidé d'embarquer pour vivre intensément une partie de votre vie. Votre engagement, vos convictions et vos personnalités sont le moteur de notre succès, et ce livre en constitue le témoignage vivant.

Vous, partenaires assureurs, tiers de confiance, sans qui la finalité de la promesse ne pourrait exister, vous qui êtes présents aux moments cruciaux.

Vous, conseils, partenaires, fournisseurs, associations professionnelles qui nous permettez chaque jour de nous ouvrir au monde, de nous adapter et de fonctionner avec le plus d'agilité possible.

Mes remerciements s'adressent aussi en particulier à Caroline Pélissier qui a eu l'idée d'écrire ce livre, de laisser une trace porteuse de sens ainsi qu'à Marie Doxin et Pauline Jeanson pour le travail subtil et intense, visant par de précieuses corrections et nombreuses relectures, à demeurer fidèle à l'esprit de l'entreprise et au message de ce livre. À Stanislas Mahé, écrivain, qui a su capter l'essence de Chesneau et retranscrire chacun des entretiens avec finesse et clarté; plus qu'un seul travail d'écriture, tu as su nous emmener à travers toutes les étapes de la construction de ce livre en véritable chef d'orchestre. À Bernard Martin, éditeur, pour avoir soutenu et donné vie au projet, et à Thomas Louapré, photographe, qui a su révéler visuellement le lien qui nous unit.

Enfin évidemment, à toi mon père, qui a su non seulement créer mais transmettre plus qu'une entreprise. Et comment traverser le temps sans le soutien continu de nos familles qui constitue, à maints égards, le socle de cette belle aventure.

À vous tous, je vous adresse mes plus sincères remerciements.

**Thomas Chesneau**

Auteur: Stanislas Mahé  
Photographe: © Thomas Louapre  
Éditeur: Joca Seria

Directeur de la publication: Thomas Chesneau

Achévé d'imprimer en juin 2024  
sur les presses de l'imprimerie Offset 5  
à La Mothe-Achard (85)

Isbn 978-2-84809-389-5



« Nous avions à cœur de raconter Chesneau non par une chronique événementielle et aut centrée de son développement, mais en insistant sur nos valeurs et notre engagement, par une série de conversations avec nos clients et partenaires. Il s'agissait de nous départir de toute velléité narcissique, mais de toucher à la dimension intangible, rarement examinée au quotidien, de notre organisation et d'explorer nos relations avec une pluralité d'acteurs – actuels et futurs – de l'entreprise, entité vivante par définition. Ce livre, destiné à l'ensemble de nos parties prenantes – collaborateurs, clients, partenaires assureurs, fournisseurs et conseils de tout ordre –, a vocation à donner l'esprit de Chesneau et à énoncer ce qui constitue ses grands invariants. Il vise à nommer les fondations de notre singularité tout en distinguant ce qui précisément résiste à l'épreuve du temps, par-delà les transformations du monde, l'évolution des risques et l'adaptation de nos services. Nous sommes bien sûr fiers de notre itinéraire, mais nous le serons plus encore dans cinquante ans. Je n'ai pas le goût de la rétrospective laudative; ce qui compte, c'est l'avenir et notre capacité à nous renouveler. »

**Thomas Chesneau**

