

ALEXANDRE CORDIER

« Les voyageurs sont désormais beaucoup plus sensibles à leur protection santé »

Spécialiste de la protection sociale, de l'assurance santé et sécurité auprès des entreprises, la société fondée en 1985 a dû adapter son modèle pour encaisser le choc de la crise sanitaire. Des solutions déployées dans l'urgence, devenus pérennes aujourd'hui.

AVA Assurances est un des pionniers de l'assurance voyage. Créée en 1981 par le père de ses dirigeants actuels, elle a été pensée pour répondre aux préoccupations de santé des voyageurs de l'époque, notamment ceux en partance pour les États-Unis. Les années passant, la société s'adapte aux nouvelles tendances de la mobilité et compte de nouveaux clients, étudiants, *backpackers* et professionnels. Quand la pandémie s'est déclarée en 2020, la dizaine de collaborateurs que compte ce courtier spécialisé ont vécu « des journées très intenses », selon les mots d'Alexandre Cordier, qui dirige aussi l'entreprise avec son frère.

« Nous sommes une petite équipe, mais nous avons été très réactifs. Beaucoup de gens sont venus à nous, témoigne-t-il. Car avant le Covid-19, une grande partie des voyageurs ne prenait pas la peine de s'assurer, il y avait une sous-estimation des risques. La pandémie leur a fait peur, et leur regard sur l'assurance santé a changé. » L'entreprise familiale a donc été très sollicitée, pour gérer le retour à domicile de ses clients par exemple. Pour leur apporter la meilleure écoute possible, la relation clientèle a été quelque peu modifiée. « On s'est beaucoup plus focalisé sur notre service après-vente, nous avons été plus proches de nos clients. La pandémie les avait placés en situation d'urgence, il fallait pouvoir gérer la situation et leur angoisse », raconte Alexandre Cordier.

Assurance santé obligatoire

Au bout de quelques mois, lorsque les pays ont rouvert les frontières, « la demande en assurances voyage a été, tout de suite, très forte ». Car pour pouvoir poser le pied dans certains de ces États, elle était devenue indispensable, à la manière d'un passeport. Une quarantaine de destinations exigeaient que le voyageur soit assuré, avec la mention



▲ Alexandre & Vincent Cordier.

**« LES EXPATRIÉS ONT
PRIS CONSCIENCE
QUE LE MONDE
ÉTAIT INCERTAIN. »
ALEXANDRE CORDIER**

Covid-19. Au Costa Rica par exemple, un visiteur malade ne pouvait compter que sur son assurance voyage pour être pris en charge. Si le voyageur était placé en quarantaine, c'était à cette structure d'en payer les frais. Des exigences observées aussi en Israël, à Dubaï, aux Maldives, aux Seychelles ou en Thaïlande, où le gouvernement demandait à ce que le voyageur soit couvert au moins quinze jours. « On s'est adapté à ces nouvelles exigences des pays. Ces garanties Covid-19 ont été incluses dans nos contrats », assure Alexandre Cordier.

Deux ans après le début de la pandémie, le PDG estime, « en touchant du

bois », que la crise sanitaire se dissipe peu à peu. Mais ses conséquences, en revanche, sont toujours bien visibles. « Les voyageurs et les expatriés ont pris conscience que le monde était incertain. Ils sont beaucoup plus sensibles à leur protection. Ce qui ressort beaucoup aujourd'hui, c'est par exemple la crainte d'un autre virus, d'une nouvelle pandémie. Et ces personnes ne veulent plus se retrouver dans la situation d'angoisse qu'elles ont vécu avec le Covid. Elles veulent désormais être préparées. »

De nouvelles nécessités qui concernent les particuliers, mais aussi les professionnels et les entreprises, qui ont maintenant « l'obligation morale de protéger leurs collaborateurs ». Autre tendance observée par le dirigeant, la forte demande des voyageurs pour la couverture de soins basiques. « Ce sont des personnes qui font appel à nous, et qui ne l'auraient jamais fait avant la pandémie. Cela agrandit nos perspectives. C'est un nouveau marché à conquérir », s'enthousiasme Alexandre Cordier ♦

AVA RENFORCE L'OFFRE D'ASSURANCE VOYAGE POUR LES DÉPLACEMENTS À L'INTERNATIONAL POST-COVID

AVA Assurances, courtier grossiste spécialiste de l'assurance voyage et de l'expatriation, fait le point sur les garanties indispensables aux nouveaux styles de voyage.

Les garanties essentielles à un contrat d'assurance voyage dans une société hyperconnectée et post-pandémique

Il ne suffit pas de souscrire une assurance pour voyager sereinement, encore faut-il que celle-ci comprenne des garanties adaptées au séjour, qu'il soit touristique, professionnel ou à l'occasion d'études à l'étranger. Si les contrats incluent le plus souvent la prise en charge des frais médicaux, la responsabilité civile et l'assistance rapatriement, les plafonds des garanties et les exclusions varient d'un assureur à l'autre. De plus, les restrictions de voyage encore en place sur des dizaines de destinations imposent une grande vigilance sur les garanties d'assistance et à la conformité des attestations aux exigences des différents pays. Dans le but de répondre aux nouvelles attentes des souscripteurs, de nombreux renforts ont été apportés aux contrats AVA. Deux solutions, l'AVA PASS et l'AVANTAGES 360, incluant les garanties spéciales covid ont été développées afin de prendre en charge les frais d'hébergement en cas de mise en quarantaine et l'annulation de voyage couvrant les tests PCR/antigénique positifs.

En dehors du contexte pandémique, les nouvelles tendances du voyage ont créé le besoin de renforts qui s'adaptent davantage à chaque voyageur. Place ainsi aux options, comme l'AVA SPORT+, qui propose un rachat de l'exclusion des pratiques sportives aériennes ou encore l'extension des garanties aux activités rémunérées pour les étudiants en option du Plan Santé Studies. Parmi les garanties les plus recherchées, nous citons l'assurance des biens nomades. Celle-ci couvre les appareils high tech, dont ordinateurs, smartphones, drones et appareils photos, en cas de dommages ou de vol à l'étranger. Cette garantie est un réel atout pour couvrir les outils de travail indispensables aux étudiants, touristes et digital nomades. Afin de répondre à ce besoin de plus en plus présent chez les voyageurs, AVA a lancé la garantie AVA TECH+ offrant deux niveaux de couverture pouvant aller jusqu'à 3 000 € d'indemnisation. Et pour faciliter la préparation du voyage, l'attestation d'assurance rendue obligatoire par certains pays est téléchargeable dès la souscription.

Les solutions d'assurance voyage d'AVA

• L'expatriation

Depuis plus de 25 ans, AVA propose l'AVA EXPAT, une assurance multirisque dont la formule de base inclut la prise en charge des frais médicaux jusqu'à 500.000 €, ceux-ci pouvant être étendus aux soins

dentaires, d'optique et de confort.

Les expatriés de retour temporaire en Europe peuvent aussi souscrire à l'AVA Incoming Classic

• Les déplacements professionnels

En prenant en compte la démocratisation du travail nomade accentuée par la pandémie de COVID-19, AVA a renforcé sa gamme de contrats professionnels avec deux nouvelles solutions multirisques :

- **Plan Santé DigiNomad.** En complément des garanties haut de gamme, comme les frais médicaux en illimité et le maintien des prestations en France lors d'un retour temporaire, ce contrat inclut l'assurance des biens nomades et la responsabilité civile villégiature.

- **AVA PASS PRO.** Parmi les meilleures solutions professionnelles, ce contrat couvre également les frais d'hébergement suite à une mise en quarantaine et l'indemnisation suite à un retard d'avion et/ou de bagages.

• Les séjours touristiques

Afin de répondre aux besoins de la période, AVA a renforcé la couverture de son contrat touristique annuel, l'AVANTAGES 360. En plus des garanties d'assurance voyage classique et de la couverture covid, ce contrat intègre l'annulation des abonnements et des activités sportives et de loisirs en France.

Informations pratiques : www.ava.fr
et contactez-nous au + 33 1 53 20 44 20
ou par mail à info@ava.fr

AVA
ASSURANCES

Solutions complètes
pour assurer votre
expatriation ou vos
séjours temporaires
dans le monde entier

AVA.FR

