



Publex : l'expertise en assurance au service des entreprises depuis plus de 30 ans

Fondée en 1992, Publex s'est imposée comme un acteur incontournable dans le domaine du courtage en assurance en Suisse. Avec une expertise particulière dans le secteur de la santé, l'entreprise offre une approche innovante et complète, qu'elle décrit comme une offre « à 360° ». Cette philosophie repose sur un accompagnement global des entreprises, allant bien au-delà de la simple souscription de contrats. Publex se distingue par sa gestion proactive et personnalisée des assurances. Que ce soit pour la négociation de contrats, la gestion des sinistres ou le suivi des prestations, l'entreprise agit comme un véritable partenaire stratégique pour ses clients. Avec un portefeuille de plus de 2 000 clients en Suisse romande et active dans toute la Suisse, Publex met un point d'honneur à simplifier la complexité du système d'assurance suisse, tout en offrant des solutions sur mesure. Son indépendance vis-à-vis des compagnies d'assurances garantit une impartialité précieuse dans les conseils apportés. L'entreprise a également su s'adapter à l'ère numérique grâce à des outils technologiques développés en interne, permettant un suivi en temps réel des dossiers et une transparence totale pour ses clients. Parmi ses réalisations phares, Publex a accompagné des projets emblématiques comme le Genolier Innovation Hub, collaborant étroitement avec AEVIS VICTORIA et le Swiss Medical Network. Ce chantier illustre l'expertise de l'entreprise dans la gestion des risques et des responsabilités liées aux projets immobiliers complexes. Avec plus de trois décennies d'expérience et un réseau de partenaires solides, Publex s'impose comme une alliée de confiance pour les entreprises suisses en quête d'excellence et de sérénité dans la gestion de leurs assurances.

Entretien avec **Christian Charles**, administrateur de Publex**Pouvez-vous retracer l'histoire de Publex ?**

Christian Charles : Société spécialisée dans le courtage en assurance, Publex a été fondée en 1992. J'ai rejoint l'entreprise en 2001, à un moment clé dans son développement, lorsqu'elle a véritablement pris son essor.

En 2005, l'arrivée d'un troisième associé a complété notre équipe dirigeante. Ensemble, nous avons consolidé une culture d'entreprise centrée sur l'esprit entrepreneurial et une orientation forte vers le service client. Ces valeurs fondamentales ont séduit le groupe belge Allia, qui a acquis Publex à l'été 2024. Aujourd'hui, nous sommes reconnus pour notre expertise et notre capacité à fournir des solutions innovantes, particulièrement adaptées aux besoins des entreprises, avec un accent marqué sur le secteur de la santé.

Quels services proposez-vous, et qu'entendez-vous par approche « 360° » ?

C. C. : Notre service couvre l'ensemble des besoins liés aux assurances, d'où cette notion de « 360° ». Cela inclut le courtage et la négociation des contrats avec les compagnies d'assurance, la gestion complète des sinistres, de la déclaration à la résolution, l'accompagnement des ressources humaines, par exemple pour les annonces de maladie ou d'accident, et, enfin, le suivi et le contrôle des prestations payées, afin d'éviter tout dysfonctionnement ou surcoût.

Nous ne sommes pas qu'un intermédiaire passif. Chez Publex, le vrai travail commence lorsqu'un sinistre survient. C'est à ce moment-là que nos compétences et notre organisation font la différence. Nous nous positionnons comme un véritable département externe d'assurance pour nos clients.

Comment travaillez-vous en cas de sinistre ?

C. C. : Lorsqu'un sinistre est signalé, nous prenons immédiatement le relais. Notre rôle est de simplifier les démarches pour nos clients tout en veillant à défendre leurs intérêts. Nous analysons chaque étape : des déclarations initiales aux décomptes des prestations journalières, en passant par les éventuelles expertises médicales. Par exemple, dans le cas d'une invalidité prolongée, nous collaborons avec les assureurs et les caisses de pension pour anticiper les coûts potentiels et minimiser les impacts économiques et administratifs pour nos clients.

En quoi le système d'assurance suisse influence-t-il vos activités ?

C. C. : Le système suisse est unique par sa décentralisation. Contrairement à des modèles centralisés comme la sécurité sociale en France, les assurances maladie, accident et prévoyance sont ici gérées par des compagnies privées, souvent en concurrence les unes avec les autres. Cette situation complique la coordination, mais elle ouvre aussi des opportunités pour un courtier comme nous, qui joue un rôle clé de centralisation et de simplification. Nous collectons, traitons et utilisons ces données pour offrir à nos clients une vue globale et leur permettre de prendre des décisions éclairées.

Quels outils technologiques utilisez-vous pour améliorer vos services ?

C. C. : Chez Publex, nous avons développé nos propres outils en interne.

Cela inclut des plateformes web permettant aux clients de suivre en temps réel leurs dossiers, de télécharger des données ou d'effectuer des déclarations. Ces outils nous donnent un avantage concurrentiel, car ils sont adaptés sur mesure à nos besoins et à ceux de nos clients, contrairement à des solutions standardisées du marché qui sont souvent trop orientées vers les courtiers eux-mêmes et non vers leurs clients.

Quels sont les besoins spécifiques des établissements de santé en matière d'assurance ?

C. C. : Les établissements de santé, comme les hôpitaux ou les cliniques, sont confrontés à des enjeux particuliers, notamment en matière de responsabilité civile. Ce domaine est sensible, car des erreurs médicales ou des incidents peuvent engendrer des plaintes ou des litiges. Nous observons une tendance croissante à la judiciarisation, avec des patients qui n'hésitent pas à émettre des prétentions, même pour des préjudices mineurs. Outre la responsabilité civile, ces établissements nécessitent également des couvertures adaptées pour leurs équipements médico-techniques, tels que les IRM ou les scanners, qui représentent des investissements conséquents.

Comment gérez-vous les sinistres en responsabilité civile dans le secteur médical ?

C. C. : Nous avons mis en place une méthode proactive. Environ 60 à 70 % des cas sont résolus en interne, avant même d'être transmis aux assureurs. Cette méthode permet d'éviter des provisions inutiles, qui pourraient faire augmenter les primes. Par exemple, pour un incident mineur comme la perte d'un dentier dans une clinique, nous pouvons régler directement avec les parties concernées sans ouvrir un dossier formel. Cette façon de procéder allège les statistiques et garantit des primes compétitives.

Travaillez-vous également sur des projets immobiliers ?

C. C. : Nous accompagnons effectivement nos clients sur des projets immobiliers, comme le Genolier Innovation Hub. Nous assurons les chantiers dès leur lancement, couvrant les travaux de construction et les responsabilités liées à l'environnement. Par exemple, nous avons géré des incidents sur des chantiers, allant de simples dommages matériels à des problématiques environnementales plus complexes.

En quoi votre expertise est-elle unique sur le marché du courtage ?

C. C. : Notre expertise repose sur trois piliers fondamentaux qui structurent notre approche et nous distinguent sur le marché du courtage en assurance. Tout d'abord, nous possédons une connaissance approfondie des secteurs dans lesquels nous opérons, en particulier celui de la santé. Cette maîtrise sectorielle nous permet de comprendre les besoins spécifiques de nos clients et d'élaborer des solutions parfaitement adaptées à leurs enjeux. Ensuite, nous avons développé une gestion rigoureuse des données. Grâce à des analyses précises et une maîtrise des informations collectées, nous sommes en mesure de négocier des conditions particulièrement avantageuses pour nos clients. Enfin, notre approche client est résolument tournée vers le service et l'anticipation. Nous ne nous limitons pas à réagir lorsque des problèmes surgissent ; notre priorité est de les prévenir en travaillant en amont.



©Raphael Biscaldi

Quelle est votre approche en matière de prévoyance professionnelle ?

C. C. : Nous jouons un rôle de coordination entre les différentes assurances sociales et les caisses de pension. Par exemple, nous fournissons chaque mois des données précises sur les incapacités de travail prolongées, permettant aux réassureurs de mieux anticiper leurs engagements. Cette transparence profite à toutes les parties et contribue à une meilleure maîtrise des coûts.

Comment assurez-vous une collaboration efficace avec vos clients ?

C. C. : Nous nous positionnons comme un partenaire stratégique, en apportant des solutions adaptées à leurs besoins spécifiques. Nos outils technologiques permettent aux clients d'accéder à des informations détaillées en temps réel, ce qui améliore la prise de décision et la gestion des risques. Nous sommes également disponibles pour des missions ponctuelles, comme la préparation de rapports détaillés lors d'acquisitions ou d'intégrations.

Quels enseignements tirez-vous de votre collaboration avec Swiss Medical Network ?

C. C. : Cette collaboration de longue date a renforcé notre expertise dans le domaine médical. Elle illustre l'importance d'une gestion proactive des sinistres et des données pour optimiser les coûts et améliorer les services. Nous avons appris à anticiper les besoins de nos clients et à leur fournir des solutions sur mesure.

Quels sont les principaux défis pour vos clients dans le secteur médical ?

C. C. : Outre les litiges en responsabilité civile, la gestion des installations médico-techniques est un défi majeur. Ces équipements sont essentiels

pour les soins, mais leur coût élevé exige une couverture d'assurance adaptée et une gestion rigoureuse des sinistres.

Quels résultats avez-vous obtenus grâce à votre méthode ?

C. C. : En 2022, nous avons réussi à réduire de 27 % les primes d'un contrat déjà compétitif, grâce à une gestion proactive des sinistres et à des négociations basées sur des données précises. Ces résultats montrent que notre approche apporte une réelle valeur ajoutée à nos clients.

Que diriez-vous à des établissements de santé qui envisagent de travailler avec Publex ?

C. C. : Nous offrons une expertise unique, forgée par plus de 30 ans d'expérience dans le secteur de la santé. Notre capacité à anticiper les besoins, à centraliser les informations et à optimiser les coûts fait de nous un partenaire fiable et compétent. Nous nous engageons à fournir un service personnalisé et de qualité, répondant aux exigences les plus élevées.

