

Les interviews de Courtiers



Comme chaque année, nous avons proposé à quelques Courtiers d'Assurances de taille très différentes, de répondre à quatre questions.

Nous remercions, pour leur participation et la pertinence de leurs réponses :

- Jean-Gabriel VASSALO, Directeur Général de Assurances et Conseils
- Arnaud GERARD, Président de Assur-Travel
- Jean-laurent THUIN, Gérant de EXPER
- Marie-George DELSOL, Gérante de PROGEAS
- Pierre-Anthony VERSPIEREN, Président du Directoire de VERSPIEREN

RiskAssur

Les domaines Assurances et Banques ont fusionné, les assureurs font de la banque et les banquiers de l'assurance. Que pensez-vous de cette évolution pour vous professionnels, mais également pour la clientèle ?

Jean-Gabriel VASSALO (Directeur Général de Assurances et Conseils)

Cette évolution du marché concerne les risques des Particuliers. Notre Cabinet est spécialisé en risques d'Entreprises et n'est pas impacté. Par contre, à moyen terme il renforce le sentiment général de concurrence tout azimut.

Arnaud GERARD (Président de Assur-Travel)

En tant que courtier grossiste spécialiste de la mobilité internationale, sur ce marché de niche de la mobilité les banques sont très peu présentes même si certaines comme le CIO distribuent des produits de mutuelle santé expatriés à leur marque. Pour les assurances voyages hormis les garanties basiques inclusent dans certaines cartes bancaires haut de gamme (visa 1er, Infinite, Gold mastercard), elles ne distribuent pas encore de produits compétitifs.

Plus généralement je trouve dommage de mélanger les domaines de compétences car justement la compétence, le conseil devient de plus en plus rare. Demandez à une banque la procédure de traitement d'un sinistre ou demandez à un courtier ou un agent les différents frais quant à l'ouverture d'un compte bancaire, d'un découvert, et vous ne serez pas déçu par l'incongruité des réponses....

Jean-laurent THUIN (Gérant de EXPER)

la mise en concurrence est toujours bonne pour la qualité des produits et le niveau de compétences requises.

nous devons en tant que courtier sans arrêt améliorer nos compétences afin de mettre en évidence notre valeur ajoutée. Le respect de ces principes est la condition de notre croissance dans un contexte où la concurrence éveille les marchés.

Marie-George DELSOL (Gérante de PROGEAS)

Ce phénomène de fusion ou regroupements a toujours existé. Il nous oblige, à nous courtiers, d'être toujours vigilants et de réagir pour ne pas être oubliés par nos clients.

Clients qui ne sont pas dupes de ces fusions pas toujours expliquées.

Pierre-Anthony VERSPIEREN (Président du Directoire de VERSPIEREN)

Bien que les banques aient l'avantage de la proximité avec les clients via l'importance de leurs réseaux d'agences, il n'en reste pas moins que ce réseau reste un intermédiaire entre le client et l'assureur. Ce dernier peut être filiale de la banque (c'est le cas du Crédit Mutuel) ou bien indépendant de la banque (c'est le cas de la Banque Postale).

Dans le premier cas, le client est systématiquement orienté vers le même fournisseur. Dans le second, la banque peut diversifier son offre ou changer de fournisseur, ce qui est un avantage pour le client. Cependant dans les deux cas, les

(Suite page 25)

Classements des Courtiers d'Assurances 2011

(Suite de la page 24)

agences bancaires ne gèrent pas le suivi des contrats, ni les sinistres. Le client, après la souscription, change d'interlocuteur. La proximité du réseau bancaire est donc relative : elle est opérante pour la vente, mais pas pour le service. Cela devient donc un handicap pour le client.

Dans ce contexte, le courtier peut intervenir auprès des banques dans la conception des produits et le choix de l'assureur lorsque elles n'ont pas de filiales d'assurance ou que leur filiale ne couvre pas certains risques.

Le courtier peut également prendre en charge la gestion des contrats et des sinistres et assurer un service à la demande. Ainsi, dans un modèle économique qui semble l'exclure, le courtier reprend une place significative.

RiskAssur

Les comparateurs d'assurances sont de plus en plus nombreux sur internet. En tant que Courtiers d'assurances, que vous apportent ces comparateurs (positivement ou négativement).

Jean-Gabriel VASSALO (Directeur Général de Assurances et Conseils)

Ils ne sont pas très concurrentiels... Les seuls tarifs attractifs pour les assurés sont ceux des nouvelles formules de distribution, du style Amaguiz ! Mais, il y a saturation dans l'esprit des clients, qui restent finalement assez fidèle au contact personnel.

Arnaud GERARD (Président de Assur-Travel)

Assur-Travel réalise 99% de son CA via les courtiers et 1% en direct notamment via les comparateurs spécialisés en assurance voyage et assurance santé expatriés.

Il est indéniable que ces comparateurs répondent à une demande de plus en plus forte de consommateurs connectés sur le web pour le moindre achat dont l'assurance.

Déjà 57% des achats de voyages se font via le net (c'était moitié moins il y a 5 ans), l'assurance devrait suivre la même tendance avec un gros bémol car on tend vers un point de blocage avec la hausse exponentielle du coût du contact, de la fiche vendue.

En effet un courtier va toujours comparer son retour sur investissement entre le coût du référencement direct sur Google ou un autre moteur de recherche pour les mots clés qu'il a sélectionné et le coût des fiches que va lui vendre le comparateur.

Et aujourd'hui une fiche qualifiée pour un prospect par exemple pour une mutuelle santé peut être vendue jusqu'à 15 €, il y a 2 ans cette même fiche coûtait 5 €. 15 € la fiche multiplié par 5, 10 ou 20 pour la transformer en client en fonction de la performance du télé-opérateur vendeur, plus les frais d'appels sortants, plus 10 minutes passés par fiche contact, le comparateur ne sera rentable que si le courtier arrive à con-

server son client souvent plus de 3-4 ans ce qui n'est pas gagné vu la typologie des acheteurs internet.



RÈUNICA

Jean-laurent THUIN (Gérant de EXPER)

Pour le moment en dehors des principes énoncés ci-dessus nous ne sommes pas sur des comportements de vente de ce type. Je comprends qu'il puisse y avoir un intérêt pour les réseaux qui ont adopté ce type de stratégie de commercialisation.

Nous avons-nous même nos contrats et nos comparateurs établis sur des critères déterminés par nous et qui correspondent à nos propres recherches qualitatives.

Marie-George DELSOL (Gérante de PROGEAS)

En réalité, pas grand-chose.

Notre fonctionnement n'est pas affecté par les comparateurs. Nos clients nous en parlent assez peu.

Pierre-Anthony VERSPIEREN (Président du Directoire de VERSPIEREN)

L'assurance est un produit complexe. Les contrats n'utilisent pas la même nomenclature, ce qui rend difficile toute comparaison portant sur l'acquisition, le montant et l'étendue des garanties. Les comparateurs laissent au client la responsabilité d'arbitrer entre les différentes offres qui répondent à sa demande avec souvent pour critère principal, le prix. Or cet arbitrage n'est pas de leur compétence.

C'est pourquoi Verspieren a créé « lemeilleurdellassurance.com », site internet de tarification, de souscription et de gestion en ligne conçu pour simplifier la démarche des internautes en présélectionnant les produits d'assurance correspondant à leurs demandes. Le site retient exclusivement les offres les plus avantageuses et personnalisées avec des garanties lisibles, complètes et limitées aux besoins de l'internaute. Verspieren met ainsi son expertise au service du web en assurant un véritable service courtier en ligne.

RiskAssur

Comment voyez-vous - en général - l'avenir du Courtage d'Assurance en France ? Mais également, concernant votre cabinet ?

Jean-Gabriel VASSALO (Directeur Général de Assurances et Conseils)

Pour les entreprises, seuls les spécialistes arriveront à se démarquer, par branche d'activité. Pour les particuliers, les gestions par plateforme seront les seules à survivre pour les produits de masse, ainsi que les spécialistes V.I.

(Suite page 26)

Classements des Courtiers d'Assurances 2011

(Suite de la page 25)

Arnaud GERARD (Président de Assur-Travel)

Je pense que les cabinets vont de plus en plus se spécialiser pour créer de la valeur ajoutée en tant que courtier-conseil. Ils garderont leur fonds de portefeuille généraliste mais ils réaliseront leur marge avec la niche sur laquelle ils seront de vrais spécialistes.

Concernant ASSUR-TRAVEL, nous sommes déjà sur une niche, et l'avenir s'annonce bien. 2011 nous verra dépasser 25% de croissance, quand à 2012, nous anticipons une hausse de notre CA de 20%. Certes les événements géopolitiques ralentissent un peu le rythme des voyages mais sur le moyen et le long terme les perspectives très bonnes.

Jean-laurent THUIN (Gérant de EXPER)

nous continuons à évoluer sur de bons ratios de croissance notre avenir ne nous inquiète pas sauf à conserver notre état d'esprit de conquête, de compétence et de clientèle.

Marie-George DELSOL (Gérante de PROGEAS)

En général, d'une manière positive à condition de rester en éveil et ne jamais baisser les bras.

Pour notre Cabinet : très positif avec de nouveaux projets qui voient le jour dans quelques mois et d'autres en prévision pour les prochaines années.

Pierre-Anthony VERSPIEREN (Président du Directoire de VERSPIEREN)

La France est, avec le Royaume-Uni, le seul pays à avoir conservé des courtiers nationaux à capitaux familiaux, ce qui prouve la vigueur de cette activité. Toutefois, cette particularité n'affranchit pas le courtage français d'une forte tendance à la concentration qui se traduira par des rachats de courtiers dans les prochaines années.

Par ailleurs, la désintermédiation est aussi une tendance croissante des transactions commerciales. Les courtiers vont donc devoir prouver leur valeur ajoutée et réviser leur modèle économique pour surmonter cette tendance. C'est ce que Verspieren a entrepris depuis plusieurs années en développant ses activités affinitaires, de grossistes et de vente en ligne.

RiskAssur

2012 va être une année électorale importante en France (Elections présidentielle, puis législative). Quelle influence cela peut-il avoir sur vos affaires dès cette année et en 2012 ?

Jean-Gabriel VASSALO (Directeur Général de Assurances et Conseils)

Le courtage d'entreprise suivra l'activité économique générale, la concurrence sera de plus en plus dure, mais la qualité des services clients (extranet dédiée) sera déterminantes.

Arnaud GERARD (Président de Assur-Travel)

Quand on est spécialiste des assurances voyages, les années à l'élection présidentielle ne sont jamais aussi bonnes que les

autres. Pour une raison toute simple, les statistiques sur les 3 dernières élections présidentielles font ressortir que les gens voyagent moins pendant cette période (et donc achètent moins d'assurance voyage).



Mais étant donné qu'on a fortement augmenté le nombre de courtiers qui distribuent nos produits, cela n'aura qu'une incidence mineure.

Jean-laurent THUIN (Gérant de EXPER)

Les lois ont déjà changé en raison des élections, notamment sur tout ce qui tourne autour de la fiscalité. Une veille et une réactivité accrue doit être mise en place notamment pour tout ce qui tourne autour du patrimonial.

Il est évident que le choix de société lié à la politique va déterminer des orientations fluctuantes selon l'aboutissement. Nous devons faire preuve de clairvoyance afin de saisir les meilleures opportunités pour nos clients, sachant que le seul contexte national ne suffit plus aujourd'hui pour déclencher les meilleures préconisations, nous risquons cependant d'être perturbé quelques mois il faut s'y préparer pour quand même maintenir de bons résultats.

Marie-George DELSOL (Gérante de PROGEAS)

Nous devons faire face de façon régulière à tous types d'événements : politiques, financiers, climatiques etc ...

Encore une fois la vigilance est essentielle. Il en faut toujours plus pour mener à bien les projets pour l'avenir de notre métier et de notre Cabinet.

Pierre-Anthony VERSPIEREN (Président du Directoire de VERSPIEREN)

L'assurance est un contrat juridique. Par conséquent, tout changement législatif a un impact sur son activité.

Ce fut le cas cette année de la réforme des retraites et du financement des frais de santé.

Les programmes politiques comprennent des promesses qui peuvent conduire à de nouvelles évolutions, notamment dans la fiscalité des contrats vie ou dans la structuration du marché de la dépendance.

Par ailleurs, l'assurance est totalement dépendante de la croissance économique d'un pays.

Le politique sera-t-il capable de prendre des mesures efficaces pour relancer cette croissance et augmenter le pouvoir d'achat des clients ?

Cela fera partie du débat politique de 2012.