

**Master Manager de l'Assurance 2009/2011**



*A quelle place le courtier peut-il prétendre parmi les autres intermédiaires d'assurances et prestataires de services ?*

# SOMMAIRE

|   |    |
|---|----|
| REMERCIEMENTS.....  | 4  |
| BIOGRAPHIE .....  | 4  |
| INTRODUCTION .....  | 5  |
| 1. Présentation générale du métier de courtier d'assurances.....                                  | 7  |
| 1.1 Définition du courtier.....   | 7  |
| 1.1.1 Définition générale.....  | 7  |
| 1.1.2 Les différents types de courtiers d'assurances existants en France .....                    | 10 |
| 1.1.3 La portée juridique du mandat.....  | 12 |
| 1.2 Un rôle nécessaire sous différents points de vue .....  | 15 |
| 1.2.1 Rôle nécessaire dans le contexte économique et social actuel .....                          | 15 |
| 1.2.2 Rôle de mutualisation des sinistres et de la gestion des risques .....                      | 17 |
| 1.2.3 Le courtier : « rapprocheur » de l'offre et de la demande.....                              | 20 |
| 1.3 Les ambiguïtés existantes.....  | 22 |
| 1.3.1 La question de la rémunération des courtiers ainsi que des surcommissions.....              | 22 |
| 1.3.2 La mauvaise compréhension des Français .....  | 25 |
| 1.3.3 Le courtier : une position délicate entre assuré et assureur .....                          | 26 |
| 2. Place du courtier parmi les autres intermédiaires d'assurance et prestataires de services..... | 29 |
| 2.1 Parmi les autres intermédiaires d'assurance .....   | 29 |
| 2.1.1 Les agents généraux .....   | 29 |
| 2.1.2 Les banques .....   | 32 |
| 2.1.3 Les conseillers en investissement financier .....   | 34 |
| 2.2 Parmi les prestataires de services .....  | 36 |
| 2.2.1 Les risk managers .....   | 36 |
| 2.2.2 Les experts.....  | 38 |
| 2.2.3 Les autres prestataires de services .....   | 40 |
| 2.3 Avec les compagnies d'assurances.....   | 41 |
| 2.3.1 Le conflit d'intérêt .....  | 41 |
| 2.3.1 Une mauvaise communication.....   | 43 |
| 3. Les solutions apportées à ces différentes menaces pesant sur les courtiers .....               | 45 |
| 3.1 Sauvegarder les qualités du courtier.....   | 45 |
| 3.1.1 L'indépendance et le professionnalisme.....   | 45 |

|  |    |
|--|----|
| 3.1.2 Un ingénieur de solution .....   | 46 |
| 3.1.3 La gestion des contrats en interne et la proximité.....                | 47 |
| 3.2 Choisir et mener une stratégie .....                                     | 49 |
| 3.2.1 Les raisons de ce choix .....  | 49 |
| 3.2.2 Une stratégie de fidélisation et de « recentrage » sur la demande..... | 50 |
| 3.2.3 Une stratégie de spécialisation .....                                  | 52 |
| 3.3 Le courtier de demain .....  | 53 |
| 3.3.1 L'ère d'Internet.....  | 53 |
| 3.3.2 Le courtier « low cost » .....   | 55 |
| CONCLUSION .....   | 57 |
| BIBLIOGRAPHIE.....   | 58 |
| SYNTHESE EN ANGLAIS.....   | 59 |

# REMERCIEMENTS

Mes sincères remerciements à :

- **Madame Astrid LARCHER-BOURVEAU**, Responsable du service sinistre construction au sein du groupe DIOT, qui a été ma tutrice et ma directrice de mémoire, pour toute l'aide et le soutien qu'elle m'a apporté pendant cette seconde année de master, et en particulier, pour sa disponibilité.
- **Tous les membres du service Sinistre Construction**, avec qui j'ai eu le plaisir de travailler et de m'avoir fait partager leur passion pour leur métier.

# BIOGRAPHIE

Après un BTS assurance, j'ai rapidement choisi le chemin de l'alternance en effectuant une licence professionnelle d'assurance. Puis, dans la même logique, j'ai souhaité faire un master d'assurance en intégrant l'Ecole Supérieure d'Assurances.

Mes années d'études au sein de cette école m'ont permis d'approfondir mes connaissances théoriques, mais également d'avoir une nouvelle approche de l'assurance et de m'ouvrir à d'autres matières comme le marketing, la finance des assurances et la technique d'assurance jusqu'à une échelle internationale.

Ayant effectué mes études en alternance, j'ai eu la chance d'intégrer les services de différents types d'assureurs : agence de proximité, compagnie d'assurance mondiale (ALLIANZ), courtier de proximité et le grand courtage (DIOT SA).

L'ESA et le choix de l'alternance ont été de réels atouts dans la « construction de ma carrière professionnelle » et m'ont réellement permis d'acquérir diverses capacités et qualités qui me permettent aujourd'hui d'avoir été embauchée en tant que « Gestionnaire Souscription Gestion Privée ».

# INTRODUCTION

J'exerce mon activité professionnelle au sein du groupe DIOT et plus précisément au service Sinistres Construction chargé de traiter les contrats d'assurance DO (dommages ouvrages), CNR (constructeurs non réalisateurs), TRC (tout risques chantiers) et RCMO (responsabilité civile du maître d'ouvrage).

Le groupe DIOT étant un courtier d'assurances, nous traitons avec différentes compagnies d'assurances, telles que MMA, COVEA, ALLIANZ, AXA, AXA Corporate Solutions, QBE, ACE...

Nous avons différents contacts aussi bien avec des cabinets d'avocats, des cabinets d'expertises, mais encore d'important client tels que le BUREAU VERITAS, ORANGE, et différents groupes hôtelier tels que ETAP HOTEL, SOFITEL, MERCURE, ACCOR...

Notre travail est donc riche en diversité, grâce à ces différents acteurs, et de technicité que requiert l'assurance construction, ainsi qu'une bonne maîtrise du droit de la construction.

Le métier de courtier est très intéressant de part ces divers aspects. D'autre part, j'ai pu l'an passé travailler également dans un cabinet de courtage, le Cabinet Christian Lautour, au Vésinet. Il s'agit d'un cabinet de plus petite taille, il compte 2 employés ainsi que le courtier.

J'ai donc pu grâce à ces deux expériences professionnelles, ressentir les mêmes problématiques actuelles qui se posent aux courtiers de grandes et de petites tailles.

En effet, le fait de travailler avec différentes compagnies peut-être assez difficile, car nous avons d'un côté l'assuré, qui a souhaité passer par nos services et non directement par la compagnie, que nous devons satisfaire, et de l'autre côté, la compagnie d'assurance, à qui nous devons également rendre des comptes. Qu'il s'agisse du règlement de sinistre, ou de la simple instruction du dossier, le courtier d'assurance quelle que soit sa taille, est constamment soumis à la « pression » de ces deux parties.

L'expertise du courtier lui permet d'avoir une très bonne maîtrise de son risque. Ainsi, lors de rendez-vous d'expertise pour des sinistres importants ou pour la cotation d'un contrat d'assurance sa présence est souvent demandée.

Or, la problématique de la place du courtier est, outre un débat d'actualité, une réalité. L'ensemble des acteurs d'assurances, s'accordent à dire que le métier de courtier d'assurance est de plus en plus concurrencé par de nombreux acteurs.

La menace des grands courtiers étrangers tels que MARSH ou AON, pèse fortement sur le développement des courtiers d'assurance français. D'autre part, les petits cabinets de courtage, sont également menacés, en raison d'une part de leur pouvoir de règlement qui ne cesse d'être retiré, mais aussi de la tendance au rachat de nombreux petits cabinets par de grands groupes afin d'acquérir leur portefeuille, mais aujourd'hui : A quelle place le courtier peut-il prétendre parmi les autres intermédiaires d'assurances et prestataires de services ?

Ces menaces sont réelles et on constate de plus en plus de conflits entre les compagnies d'assurance et les courtiers, qui chacun, souhaitent défendre leurs intérêts. Cependant, la menace plane également du côté d'autres acteurs tels que les bancassureurs, risk managers et autres prestataires de service. Mais encore faut-il trouver des solutions afin que le courtier d'assurances retrouve sa place originelle, de conseiller d'assurance avec une réelle maîtrise du risque au sens technique du terme.

Ainsi, nous présenterons tout d'abord le métier et le rôle du courtier d'assurance, puis nous traiterons de la place du courtier parmi les autres intermédiaires d'assurance et prestataires de services, et enfin, nous tenterons de trouver des solutions envisagées afin de contrer les différentes menaces auxquelles doit faire face le courtier d'aujourd'hui.

# 1. Présentation générale du métier de courtier d'assurances

## 1.1 Définition du courtier

### 1.1.1 Définition générale

- *Définition selon le Code des Assurances et la Directive européenne sur l'intermédiation d'assurances de 2002*

Selon les Chambres de Commerce et de l'Industrie, « Le courtier est un intermédiaire qui met en relation des personnes désireuses de traiter entre elles, sans conclure lui même le contrat.

Le courtier est un commerçant dont l'activité est de mettre en rapport des personnes. Il exerce de façon habituelle une activité d'entremise.

Sa mission est de faciliter et de faire aboutir la signature de toutes transactions, conventions ou opérations. En qualité d'intermédiaire, le courtier doit s'efforcer de rapprocher les parties, de les mettre d'accord sur les modalités de l'opération envisagée. Il ne participe en aucun cas à la signature du contrat."

Autrement dit, le courtier d'assurances est donc un intermédiaire qui permet de mettre en contact deux personnes, un client qui souhaite s'assurer et une compagnie d'assurances, afin qu'elles concluent un contrat.

C'est donc un commerçant, agissant en tant que personne physique ou morale, et exerçant son activité en dehors de tout lien d'exclusivité avec une ou plusieurs compagnies d'assurances. Enfin, il agit pour le compte de ses clients.

Nous pouvons également citer la définition suivante donnée par la Directive de décembre 2002, appliquée en France en Décembre 2006.

Le courtier exerce une activité réglementée de distribution d'assurance. Son activité est l'intermédiation en vue d'une vente d'un contrat d'assurance. C'est le fait d'exposer par oral ou écrit à un candidat éventuel, le client, les conditions d'un contrat en vue d'une adhésion ou souscription.

Son activité est réglementée par le Code des Assurances. Celle-ci a été modifiée par la Directive sur l'intermédiation de 2002 citée ci-dessus.

Afin de pratiquer son activité, le courtier doit répondre à différentes conditions d'habilitation :

- *L'honorabilité*, c'est-à-dire, le fait de ne pas avoir été condamné... Celle-ci est prévue à l'article L 322-3 du Codes des Assurances
- *La capacité professionnelle*, celle-ci est prévu aux articles R 512-9 et suivants, ainsi qu'aux articles A 512-6 et suivants du Codes des Assurances. En résumé, ces articles prévoient que la capacité professionnelle peut être justifiée si la personne a effectué un stage professionnel d'une durée minimale de 150 heures permettant d'acquérir des capacités techniques, juridiques et commerciales. Cela est contenu dans un programme effectué par des organismes représentatifs du métier et approuvé par arrêté ministériel. Ou si la personne peut justifier d'une expérience professionnelle dans le domaine de l'assurance d'une durée minimale de deux ans (activité professionnelle en tant que cadre dans le domaine de la gestion ou production des contrats d'assurance ou de capitalisation dans une agence d'assurance, chez un courtier ou encore auprès d'un agent général). Ou de quatre ans d'expériences professionnelles au sein des mêmes entités professionnelles citées ci-dessus. Enfin, de disposer d'un diplôme, certificat ou titre indiqué dans une liste établie par arrêté ministériel.
- Avoir *une assurance Responsabilité Civile Professionnelle*. Obligation imposée seulement aux contrats conclus ou reconduits à partir du 31 janvier 2007 (article R 512-14 du Codes des Assurances). La garantie de cette assurance doit être d'un million et demi d'euros par sinistres et de deux millions d'euros par année. Le contrat ne peut par ailleurs prévoir une franchise supérieure à 20% du montant de l'indemnité.
- Justifier *d'une garantie financière* au minimum égale à 150 000 €, sans être inférieure au « double du montant moyen mensuel des fonds encaissés par le courtier au cours des douze derniers mois précédant le mois de la date de la souscription ou de reconduction de l'engagement de caution ». Cela s'applique à tout courtier qui encaisse des fonds destinés aux compagnies d'assurances ou aux assurés. Cette règle ne s'applique qu'aux contrats souscrits ou reconduits à partir du 31 janvier 2007.
- Enfin, le courtier doit *être immatriculé à l'ORIAS* (Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurances). Cette organisme peut enregistrer l'intermédiaire en tant que courtier, ou agent, mais encore les deux à la fois.

Par ailleurs, on peut noter que la preuve matérielle de l'honorabilité, la capacité professionnelle et l'assurance de responsabilité civile professionnelle est faite justement par l'immatriculation à l'ORIAS.

➤ *Autorité de contrôle*

L'Autorité de Contrôle Prudentielle, l'ACP est issue de la fusion entre la Commission bancaire et l'autorité de contrôle des assurances et mutuelles, l'ACAM.

C'est une autorité administrative qui est indépendante, et chargée de l'agrément et de la surveillance des établissements bancaires et d'assurance dans l'intérêt des clients de ces derniers et pour maintenir la stabilité du système financier.

Ainsi, l'ACP effectue un contrôle sur les pratiques commerciales des établissements bancaires et d'assurance, concernant les dispositions législatives et réglementaires applicables à leur activité (comme par exemple celles citées ci-dessus « conditions d'habilitation »).

Elle peut donc contrôler la justification de ces pièces sur place et le pouvoir de prendre des mesures de police administrative ainsi qu'un pouvoir de sanction.

Les courtiers d'assurance sont assujetties au contrôle de cet organisme, l'ACP, car ils font partis des entités mentionnées à l'article L 612-2 du Code monétaire et financier, et exerce une activité réglementée dans le secteur de l'assurance.

Les courtiers d'assurances doivent s'acquitter du paiement d'une contribution annuelle pour frais de contrôle au bénéfice de l'ACP, et ce au titre de leur activité exercée au 1er janvier de chaque année (en application de l'article L 612-20 du Code monétaire et financier).

A titre d'exemple et pour illustrer le pouvoir de l'ACP, nous pouvons citer l'exemple d'une décision rendue le 11 février 2009, à l'époque l'ACAM et non l'ACP actuelle, qui a condamné à 50.000 € de sanction pécuniaire une société de courtage coupable de ne pas avoir mis en place « un dispositif de vigilance constante, en méconnaissance des dispositions de l'article R 563-3 du Code Monétaire et Financier », et pour avoir mis en place un dispositif « lui permettant d'identifier les personnes pouvant être frappées par des mesures de gel des avoirs ou d'interdiction ».

## 1.1.2 Les différents types de courtiers d'assurances existants en France

### ➤ *Le courtier généraliste*

La première catégorie de courtiers d'assurances que l'on peut citer est le courtier généraliste.

En effet, il s'agit de la définition que nous avons donné au départ, c'est-à-dire celle définie par le Code des assurances. Il s'agit donc d'un intermédiaire qui met en contact deux personnes, un client qui souhaite s'assurer et une compagnie d'assurance afin de conclure un contrat. Il travaille avec plusieurs compagnies, sans aucun lien d'exclusivité.

La spécificité du courtier généraliste, est qu'il travaille sur tous types de contrats d'assurances, et par conséquent sur différents risques. Il n'est pas spécialisé sur un risque en particulier, mais au contraire balaie tous les contrats d'assurances existants, selon son degré de maîtrise et connaissance du risque afin de répondre à son devoir de conseil envers le client qui cherche à s'assurer.

Les courtiers généralistes peuvent parfois cumuler à leur fonction une fonction de courtier grossiste, mais cela n'est pas représentatif de leur activité principale.

Nous pouvons citer quelques courtiers d'assurances généraliste, tels que AON, ASSU 2000, GRAS SAVOYE ou encore ECA (Euro Conseil Assurances).

Ce dernier cabinet, ECA, travaille à taille humaine auprès de 1600 clients, que ce soit des particuliers ou des entreprises de taille moyenne, types PME, artisans, commerçants...

Il analyse et prévient les risques, négocie avec les compagnies, définit les couvertures et rédige les contrats.

### ➤ *Le courtier spécialiste*

Le monde de l'assurance ne cessant de changer et les besoins et risques ne cessant d'augmenter et de se diversifier, l'apparition des courtiers spécialistes était indispensable.

Ainsi, certains courtiers, dans une démarche de spécialisation, ont souhaité développer une certaine compétence dans un domaine spécifique de l'assurance. Cela peut s'agir de l'aviation, des voyages, des emprunts pour les risques aggravés, des véhicules de collection, d'animaux, de problèmes de santé, du monde du BTP, du sport, des objets d'art, des deux roues, de la chasse... Ces risques spéciaux sont nombreux.

Les courtiers spécialistes ont donc su se spécialiser dans ces niches, afin de trouver des solutions spécifiques aux besoins de la population et par voie de conséquence avoir une maîtrise du risque optimale.

Nous pouvons citer quelques acteurs dans le domaine du courtage d'assurances spécialistes tels que, COVASSUR, spécialiste en assurance professionnelle, AIR COURTAGE AVIATION spécialiste de l'assurance pour l'aviation de loisirs et d'affaires (propriétaires privés et entreprises aéronautiques), ASSURANCES DOUVRELEUR spécialisé en événementiels...

#### ➤ *Le courtier grossiste*

Le courtier d'assurances grossistes quant à lui, a pour spécialité de concevoir et de placer auprès des compagnies d'assurances, des produits d'assurances originaux, pour répondre à la demande d'une clientèle ciblée peu ou pas couverte par les offres d'assurances standard proposées par ces « compagnies originales ».

L'objectif du courtier grossiste est donc « d'être là où les autres ne sont pas », il s'agit donc d'une stratégie de niche. Cette niche est donc représenté par la demande de la dite clientèle ciblée.

La naissance des courtiers grossistes a été entraînée principalement par la réticence de certaines compagnies d'assurances à prendre en charge des risques spéciaux, voire aggravés. Les courtiers grossistes facilitent le placement de ces risques refusés par les « compagnies d'assurances originales ».

Ils assurent le plus souvent la gestion complète des risques, y compris la phase souscription.

L'esprit d'innovation des courtiers grossistes leur permet de créer des produits novateurs avec des tarifs assez compétitifs.

Concernant leur distribution, ils offrent leur produit soit via un réseau d'agents généraux ou de courtiers détaillants, mais peuvent également disposer de leur propre canal de distribution physique avec une agence, ou virtuelle via Internet.

Nous pouvons citer quelques exemples de ces courtiers grossistes, tels que ALPTIS qui propose des formules d'assurance santé et prévoyance, APRIL ASSURANCES avec ses contrats d'assurances de personnes également, ASSURMARISK'GROUP spécialisé dans

les produits d'assurance pour les acteurs du marché de la piscine ainsi que la filière bois, NOVELIA créé en 1992 et filiale du Crédit Mutuel a conçu des produits en assurances dommages pour les campings-cars..., et enfin SOLLY AZAR créé en 1977 reste l'un des principaux acteurs, filiale du groupe VERSPIEREN qui depuis 2000 propose des contrats d'assurances dommages et personnes pour les particuliers...

➤ Le courtier local

Ce terme désigne simplement les courtiers d'assurances au sens traditionnel du terme, mais implantés localement et proche de leur clientèle.

Il en existe des milliers en France.

➤ Le courtier en ligne

Ces courtiers vendent exclusivement leurs contrats d'assurance via Internet.

On peut citer quelques courtiers en lignes comme 4ASSUR courtier d'assurance de la société AUTOFIRST proposant des contrats d'assurance dommages tels qu'auto, cyclo et moto aux particuliers, ALTAPROFITS société de courtage indépendante proposant des contrats d'assurances de prévoyance et vie aux particuliers, mais aussi ASSURONLINE, EUROASSUR, IDMACIF, NET ASSURANCES...

### 1.1.3 La portée juridique du mandat

Le courtier d'assurance se fait souvent appeler comme étant un « assureur conseil » afin d'indiquer à ses futurs assurés qu'il est un véritable technicien professionnel qui saura les conseiller face à la complexité de la législation et à la multiplicité des contrats d'assurance présent sur le marché.

Ce terme « assureur conseil » n'enlève en rien l'influence du lien juridique existant entre le courtier et l'assuré.

En effet, le lien entre l'assuré et le courtier d'assurance est établi par un mandat.

Le courtier est mandataire de l'assuré. Il lui appartient de rechercher pour le compte de l'assuré et en fonction de ses besoins, la société d'assurance qui pourra garantir au mieux ces dits besoins. Cette recherche d'assureur doit se faire en toute indépendance, c'est-à-dire qu'il s'interdit tout favoritisme envers telle ou telle compagnie. La recherche d'assurance doit réellement se fonder uniquement sur les besoins de l'assuré.

Ainsi, le courtier est le mandataire de l'assuré et non celui de la compagnie d'assurance.

Le rappel de cette règle juridique a son importance, car en cas de faute, c'est le courtier lui-même qui engage sa responsabilité, à la différence de l'agent général d'assurance qui n'engage pas sa responsabilité mais celle de la compagnie d'assurance pour le compte de laquelle il est mandataire (notion dans ce cas de mandat entre la compagnie d'assurance et l'agent général).

Cette responsabilité importante qui pèse sur le courtier d'assurance, montre l'importance de la mise en place de l'obligation d'assurance de responsabilité civile professionnelle, ainsi que les garanties financières minimales que nous avons vu précédemment.

A titre d'information, nous pouvons indiquer qu'en terme de chiffre, les agents généraux ont toujours exercé une activité accessoire de courtier, mais cette part est de plus en plus faible.

96 % de leur activité sont sous mandat, et seulement 4 % de ces activités sont exercées au titre du courtage (dont 2 % sont représentés par l'activité de coassurance).

Ainsi, en résumé, le courtier est mandaté par l'assuré pour qu'il lui trouve une solution d'assurance. Cette solution d'assurance doit être la meilleure possible, la plus adaptée aux besoins de l'assuré.

Cependant, cette notion reste implicite. En effet, il n'est pas possible dans la plupart des cas que le courtier parvienne à prouver que la solution qu'il a proposé est la meilleure possible sur le marché.

Cette recherche de parfaite adaptabilité du contrat d'assurance aux besoins de l'assuré diffère en bien des points. Cette recherche diffère également en fonction de l'assuré.

S'il s'agit d'une solution d'assurance pour un risque de masse, en automobile par exemple, le rôle du courtier sera de repérer l'assureur automobile le mieux placé à ce jour. Il s'agit dans ce cas de l'optimisation de masse.

Si au contraire il s'agit d'une solution d'assurance pour un risque de grande entreprise, il s'agira pour le courtier d'établir une optimisation spécifique. Celle-ci consistera en une recherche très poussée dans le cadre d'une organisation de compétition organisée par la grande entreprise sous forme d'un appel d'offre entre courtiers.

La recherche de la meilleure solution est donc basée d'une part selon le profil du client, futur assuré, et selon la nature du risque qu'il cherche à assurer.

Pour revenir à notre idée de base qu'est le mandat du courtier d'assurance établi avec son assuré, il est important de souligner que face à ce lien juridique certain juriste s'interroge sur la portée du mandat.

Etant donné que le travail effectué par le courtier d'assurance de recherche de solutions d'assurance pour son client, aboutit à une signature du contrat d'assurance avec comme signataires la compagnie d'assurance et l'assuré, il demeure des interrogations.

Il devrait au contraire, s'agir d'une signature établie entre le courtier (qui signe le contrat d'assurance en tant que mandataire de son client), et la compagnie d'assurance.

De plus, d'autres interrogations sont suscitées par le fait que le courtier peut également recevoir mandat de compagnies d'assurance pour procéder à l'encaissement des cotisations ou encore le règlement des sinistres.

Il faut retenir une seule chose, malgré ces interrogations qui certes ont un sens, le courtier reste au service de l'assuré, il choisit le contrat d'assurance pour son compte, au lieu d'être seulement un vendeur d'assurance comme les agents généraux.

## 1.2 Un rôle nécessaire sous différents points de vue

### 1.2.1 Rôle nécessaire dans le contexte économique et social actuel

L'environnement économique et social de ces dernières années s'est gravement dégradé.

Avec la crise financière de 2007, et l'inflation qui ne cesse de croître, l'environnement économique pour les entreprises, les ménages et l'activité économique mondiale s'est dégradée.

Ce contexte actuel, induit une certaine vigilance voire une méfiance des français par rapport au prix.

Cela se traduit également par le boom qu'ont connu les sites de comparateurs d'assurances en ligne depuis 2010. Les français passent plus de temps à comparer les prix pour de nombreux produits, et notamment leurs contrats d'assurance.

Ainsi, le courtier d'assurance occupe une place légitime dans ce contexte, où fort de son expertise et de son conseil, il est le plus à même pour conseiller les acheteurs sur le choix de leurs contrats d'assurance. Les acheteurs peuvent être aussi bien des particuliers que des professionnels.

En effet, lors d'un entretien pour la souscription d'un contrat d'assurance, l'acheteur est le plus souvent en position de « faiblesse » par rapport au vendeur, qui lui connaît très bien ses contrats. Ainsi, le courtier d'assurance apporte cette expertise à l'acheteur lors de l'entretien.

Ce conseil peut s'avérer être précieux dans le contexte économique et social défavorable, où l'on peut penser que l'acheteur d'assurance préférera avoir recours à la valeur ajoutée du courtier, qui est son conseil et son expérience, plutôt que choisir seul son contrat, au risque qu'il ne soit pas adapté à ses besoins.

Le courtier semble donc être le mieux placé pour répondre à ce souci de justesse du prix par rapport aux besoins des assurés.

L'engouement pour les comparateurs d'assurance, notamment en automobile, prouve ce phénomène d'attachement au prix. Cela laisse à penser que les courtiers peuvent jouer un rôle clé dans les prochaines années à venir, qui sera de conseiller et de trouver le meilleur tarif de contrat d'assurance à ses clients. La recherche du meilleur prix est un fait dans notre société actuelle. La convergence de cette recherche du meilleur prix et du besoin des

assurés, ne semble pouvoir se faire qu'au recours des courtiers d'assurance qui connaissent le marché et seront le plus à même de conseiller leurs assurés.

Quant aux entreprises et professionnels, le rôle du courtier est également nécessaire dans le contexte économique et social d'aujourd'hui.

En effet, comme nous l'avons dit précédemment, l'entreprise qui recherche une solution d'assurance connaît moins bien les contrats d'assurance qu'ont lui propose, que l'assureur lui-même.

Or, les entreprises font souvent appels aux courtiers d'assurance pour le placement de leurs contrats. C'est un fait d'autant plus réel, qu'il est accentué par la dégradation générale de l'économie nationale. Les entreprises et professionnels sont ainsi également à la recherche du meilleur prix, encore plus qu'auparavant.

Le courtier se transforme donc, en quelque sorte, en un « risk manager externalisé » par l'entreprise qui recherche une solution d'assurance.

L'entreprise est donc doublement gagnante car elle a le service d'un expert d'assurance, du risque, et est ainsi en « égalité avec le vendeur ».

La force et la valeur ajoutée du courtier, réside dans le fait qu'il maîtrise le marché vis-à-vis des multiples compagnies d'assurances, mais aussi des risques qui composent le marché.

Ainsi, un courtier est capable de reconnaître l'acteur le mieux placé pour chaque type de client. Un client qui vient par exemple souscrire une assurance automobile avec des garanties basiques car il est bon conducteur, le courtier saura lui proposer immédiatement le contrat qui lui conviendra, en raison de sa maîtrise du marché.

Il en est de même pour les risques d'entreprise où ce même procédé s'applique. Mais il va de soit que l'enjeu est plus important, en raison de la cotisation qui sera plus élevée et ainsi la commission du courtier également.

## 1.2.2 Rôle de mutualisation des sinistres et de la gestion des risques

Le principe de mutualisation des sinistres s'applique également aux courtiers dans la mesure où ils ont atteint des tailles tellement importantes pour les plus grands d'entre eux tels que MARSH, GRAS SAVOYE..., qu'ils réalisent au sein de leurs entités la gestion des sinistres.

Leurs sièges sont composés de départements de gestion des sinistres tout comme les compagnies d'assurance à la différence seule qu'ils opèrent auprès de différents contrats.

Détenant un grand nombre de contrat auprès de chaque compagnie, les gestionnaires sinistres « jonglent » entre les différents contrats mais assument seuls la gestion des sinistres (dans le cadre d'un accord de délégation de gestion).

### ➤ La gestion déléguée des sinistres : un avantage pour les compagnies d'assurance

L'avantage pour la compagnie d'assurance est donc de laisser le courtier, via qui l'assuré a souscrit le contrat, gérer les sinistres. Ainsi, l'avantage pour l'assuré est d'avoir un seul interlocuteur privilégié pour la souscription mais aussi la gestion des sinistres.

Opérant en masse, c'est-à-dire en nombre important de contrats, les courtiers parviennent à mutualiser les coûts de gestion des sinistres afin d'être rentable.

Ainsi, que ce soit la gestion des sinistres ou la gestion des contrats (au département souscription, gestion...), les courtiers parviennent à proposer aux compagnies d'assurance des coûts de gestion assez intéressants.

Les courtiers sont donc des acteurs qui ont la capacité de procéder à une gestion polyvalente des contrats. Que ce soit du fait qu'ils participent tant à l'activité de souscription qu'à l'activité de gestion des sinistres, mais aussi du fait qu'ils « jonglent » entre différents contrats de différentes compagnies. Le savoir-faire du courtier est une nouvelle fois mis en avant.

Depuis les 10 dernières années, la tendance est à la récupération de la gestion des sinistres par les compagnies d'assurance. Ces dernières souhaitent récupérer la gestion des sinistres au sein de leurs locaux. Cette tendance est clairement identifiée pour les agents généraux et courtiers de petite taille qui voient leur délégation de gestion autrefois accordé, disparaître.

Le phénomène était déjà en ordre de marche dans la mesure où la délégation de gestion des sinistres complexes n'était quasiment jamais accordée à ces acteurs. A la différence des grands courtiers, qui pour leurs parts, l'avait et la conserve.

Par ailleurs, il est intéressant de noter que ces compagnies d'assurance qui ont délocalisé leur gestion des sinistres à l'étranger (Maroc, Tunisie...), se sont rendues compte qu'il s'agissait d'un mauvais choix stratégique.

En effet, cette délocalisation vers l'étranger devait leur faire économiser des coûts de gestion sur le poste sinistre, mais l'effet inverse s'est manifesté. L'ensemble des coûts, locaux, formations du personnel, recrutement...a engendré un coût supérieur au coût qui était celui lorsque la gestion se faisait en France.

Ainsi, toute la gestion qui a été délocalisée à l'étranger, devrait bientôt revenir en France. Il va donc falloir des gestionnaires sinistres supplémentaires. Or, ces contrats de masse, automobile, MRH...qui étaient vendus pour la plupart par les agents et courtiers d'assurance vont sans doute revoir leur délégation de gestion à la hausse. Ils devraient certainement reprendre cette gestion. Ce phénomène devrait également profiter aux grands courtiers qui eux ont conservé la gestion des sinistres pour la plupart des contrats. Les compagnies d'assurance pourraient par conséquent solliciter leur savoir-faire dans ce domaine.

La compagnie d'assurance quant à elle allègera ses coûts comme nous l'avons dit précédemment. Malgré le fait que nous ne sommes pas parvenus à trouver des chiffres montrant le gain de coût engendré par la délégation de gestion des sinistres, le seul fait que les sociétés d'assurances consacrent un quart en moyenne de ses salariés travaillant dans la société d'assurance à la gestion des sinistres, montrent les économies qu'elles peuvent faire. Les grands courtiers d'assurance tels que Verspieren, Filhet-Allard (en maritime notamment), DIOT, Gras Savoye... témoignent de la confiance que leur accordent les compagnies d'assurance dans la gestion des sinistres.

Pour les grands comptes en particulier, les courtiers ont souvent la gestion des sinistres et cela est indispensable. Puisqu'ils vendent les contrats, il semble évident qu'ils puissent en conserver la gestion des sinistres. Ainsi, les départements souscription et indemnisation des courtiers peuvent travailler en étroite collaboration pour la gestion d'un sinistre mais aussi pour s'entraider sur des questions techniques, que demandent les grands comptes.

Au sein de Diot par exemple, le service sinistre construction dans lequel je travaille personnellement, est souvent sollicité par les départements souscription pour des questions techniques auxquels ils ne savent pas répondre. C'est donc un travail en commun et non parcellisé.

Enfin, un point important sur la Directive Solvabilité 2 qui impose aux assureurs de mettre l'accent « sur la connaissance de l'ensemble des risques pris par les assureurs et sur une saine gestion des risques de l'entreprise ».

Ainsi, l'assureur sera tenu de disposer d'une connaissance complète du risque. Cela semble supposer qu'une étroite collaboration avec les courtiers sera nécessaire. Comme nous le disons depuis le début, le courtier qui a le contact avec le client, et place le risque est le plus à même de répondre à la « connaissance complète du risque » imposée par Solvabilité II.

Le courtier est le seul réel connaisseur des risques qui constituent son portefeuille client et donc ceux des compagnies d'assurance. Il doit donc quasi obligatoirement participer à la gestion des sinistres. Sa place semble légitime et évidente.

Nous allons maintenant traiter de l'avantage que peut tirer l'assuré d'un tel phénomène.

➤ La gestion déléguée des sinistres : avantage pour les assurés

Il semble évident que l'assuré préférerait avoir un seul interlocuteur plutôt que deux. Le contact est très important dans une relation client. C'est pourquoi, le fait que l'assureur conseil qui a vendu un contrat à un client, quelque soit le type de client, particulier, ou entreprise, soit également le gérant des sinistres semble être la solution idéale.

La valeur ajoutée d'un intermédiaire tel que le courtier est plus forte que celle d'un centre de gestion spécialisée en sinistre. En effet, comme nous l'avons dit que ce soit l'assureur ou l'assuré, les deux parties tirent avantage de ce fait.

L'assuré se sentira plus en confiance, et non perdu dans une multitude d'interlocuteur. La phase sinistre est souvent délicate pour l'assuré car elle manifeste la bonne adéquation ou non entre le contrat qu'on lui a vendu et ses besoins. Il s'agit d'un élément important de la fidélisation de la clientèle. Le client va vérifier avec son courtier, la qualité de la prestation qu'il a acheté.

L'assuré va également gagner en terme de temps, car la gestion se fera plus rapidement s'il n'y a qu'un interlocuteur. En effet, il s'avère bien souvent que l'assuré ne sait pas réellement, au sein de quelle compagnie l'assureur à placer son risque. A contrario, la compagnie d'assurance ne connaît que peu voire pas son client qui est passé par un courtier. Seule la

référence de contrat est connue par la compagnie, alors que le courtier connaît personnellement l'assuré.

Le principe de l'assurance est la mutualisation des risques. Ici, nous avons vu que le courtier mutualise également le coût des sinistres mais aussi le coût de sa gestion.

Pour conclure cette sous-partie, nous pouvons insister sur l'idée qu'il est nécessaire que les compagnies d'assurance réorientent les cadres de coopérations entre elles et les courtiers. Tout cela afin de gagner la confiance de chaque partie, assuré, compagnie et courtier.

### **1.2.3 Le courtier : « rapprocheur » de l'offre et de la demande**

Comme nous l'avons vu précédemment, un courtier d'assurance grossiste a pour spécialité de « concevoir et de placer auprès des compagnies d'assurances, des produits d'assurances originaux, pour répondre à la demande d'une clientèle ciblées peu ou pas couvertes par les offres d'assurances standard proposées par ces compagnies originales ».

Ainsi, les courtiers grossistes n'ont quasiment pas ressenti la crise. En effet, leur perspective de développement demeure en évolution perpétuelle comme depuis 1970 date de l'apparition du premier courtier grossiste.

Ils ont acquis depuis leur création la capacité de souscription. Cela leur permet de répondre intégralement au besoin d'assurance des personnes ne pouvant trouver d'assurance.

La nécessité du rôle du courtier grossiste semble évidente. En effet, le phénomène de concentration d'activité des sociétés d'assurance ne cesse d'augmenter. C'est-à-dire que les compagnies d'assurance regroupent leurs risques et ne prêtent donc pas attention au reste de la population qui ne parviennent pas à trouver de solution d'assurance. La conséquence de ce phénomène a été la création de contrat d'assurance de niche. Or, cela n'aurait pu être possible sans la veille des courtiers qui ont su détecter un ensemble de niche pour qui aucune solution d'assurance n'avait été pensée.

Les besoins de la population ne cessent d'évoluer, c'est pourquoi des contrats d'assurance doivent également être pensés.

Qu'il s'agisse des assurances automobiles « malusés », de l'assurance chasse, santé chien et chats, des risques aggravés... ils n'auraient jamais trouvé de solution d'assurance sans le rapprochement qu'ont fait les courtiers grossistes entre l'offre (les compagnies d'assurances) et la demande (de niche).

En effet, le courtier grossiste va penser et concevoir des contrats d'assurance adaptés à ces niches, qu'il proposera à des compagnies d'assurances, qui porteront alors les risques. La distribution se fera soit par un réseau de courtiers, soit via le canal Internet.

Ainsi le courtier est nécessaire dans le sens où il répond à 3 rôles clairement identifiés :

- *Social*, vis-à-vis de la population, car il permet de répondre à des besoins d'assurances auprès d'une certaine catégorie de personne qui ne trouvait pas jusqu'alors de solution d'assurance.
- *Economique*, vis-à-vis des autres courtiers, car il permet de leur proposer de nouveaux contrats d'assurance à commercialiser. Dans la mesure où ces contrats répondent à un réel besoin, de niche, identifié, la souscription est quasi certaine.
- *Technique*, vis-à-vis des compagnies d'assurance, car il permet une mutualisation des risques de niches. Or, la cause du refus de proposition de contrat par les compagnies, était l'insuffisance de la mutualisation des risques. Mais comme les courtiers grossistes sont parvenus à regrouper un grand nombre de personnes porteuses des mêmes risques, le problème technique de souscription n'en est plus un.

Ce dernier point est important dans la mesure où la mutualisation des risques est indispensable à tout produit d'assurance pour justement en permettre l'assurabilité. C'est pourquoi le rôle des courtiers grossistes a été primordial car ils ont permis de proposer aux compagnies d'assurance des tailles de portefeuilles suffisamment importantes pour permettre leur assurabilité.

Grâce à son esprit d'entrepreneur, le courtier a permis de ne se poser aucune limite en matière d'assurabilité. Ils font ainsi partie prenante du marché de l'assurance.

Pour illustrer nos propos, nous pouvons citer l'exemple du célèbre courtier grossiste SOLLY AZAR, qui a commercialisé au mois de Juin 2008 le contrat d'assurance « EASY DRIVE », concept venu de la Grande Bretagne. Il a donc ciblé les jeunes conducteurs, une niche.

Aujourd'hui fort de ce succès, ce contrat représente 7 % des contrats d'assurance automobile proposés par le groupe SOLLY AZAR.

En 2009, ce contrat à même été revu à la baisse. La mutualisation du risque des jeunes conducteurs en automobile a donc été réussie avec succès. La prime est en effet inférieure à environ 50 % de ce que proposent les autres acteurs du marché de l'assurance.

## **1.3 Les ambiguïtés existantes**

Après avoir défini le rôle du courtier ainsi que justifier son rôle sous différents points de vue, nous allons voir que certaines ambiguïtés par rapport à sa profession et à sa pratique existent. Nous allons retenir les principales, afin de tenter de comprendre pourquoi celles-ci existent, et voir si ces critiques sont justifiées.

### **1.3.1 La question de la rémunération des courtiers ainsi que des surcommissions**

Selon la Chambre de Commerce et de l'Industrie de Lyon, dans son rapport de 2011, « la rémunération du courtier est due soit par le donneur d'ordres (c'est-à-dire le client) soit par le cocontractant. Elle peut également être versée par les deux parties. En principe, elle est due dès que le contrat est conclu, qu'il soit ou non postérieurement exécuté ».

La CCI de Lyon ajoute que « le montant de la rémunération, dénommée « courtage », est librement déterminé par les parties. Toutefois celle-ci pourra être réduite par le Tribunal si ce dernier estime que la rémunération est disproportionnée par rapport à la diligence du courtier ».

Cette définition de la CCI de Lyon nous apporte ainsi une première définition globale de la manière dont sont rémunérés les courtiers. Ainsi, la commission a toujours été le mode de rémunération historique du courtier et qui reste encore aujourd'hui la rémunération dominante dans la profession du courtage.

La rémunération des courtiers par honoraires est apparue avec le courtage des risques industriels au départ, puis s'est étendue à l'ensemble des branches d'assurances pour les entreprises. Cela est le cas notamment lorsque l'on sollicite l'intervention du courtier pour sa qualité de conseil (dans le cadre d'audit, ou encore dans le cadre d'appel d'offre pour rédiger le cahier des charges par exemple).

En résumé, la rémunération des courtiers est donc fixe. Elle se divise entre commissions (de 3 à 20 % de la prime) et en honoraires. Les commissions étant calculées sur un taux variable en fonction de la nature des risques, des honoraires d'audit et de conseil (pour les entreprises).

Cela semble à premier abord simple, cependant, nous allons voir que de nombreux problèmes et polémiques sont nés du mode de rémunération des courtiers.

En effet, tout a commencé en 2004 lorsque Eliot SPITZER, Procureur générale de l'Etat de New-York à cette époque a décidé de mener une enquête concernant le premier assureur mondial de l'époque également, AIG. Mr SPITZER soupçonnait AIG d'avoir trompé les autorités de régulation et les investisseurs.

Avant cet épisode houleux, c'est le PDG, Jeffrey GREENBERG, de MARSH MC LENNAN, le premier courtier mondial qui a été contraint de démissionner sous l'inculpation d'encaissement de commissions non justifiées. Il semblerait que MARSH aurait orienté délibérément le choix d'assurance de ses clients vers des assureurs choisis non en raison de la compatibilité avec les besoins de l'assuré, mais car en contrepartie les compagnies reversaient au courtier des commissions supplémentaires.

Le courtier ne cherche donc plus le meilleur contrat pour son client, mais au contraire il cherche à maximiser les placements de produits d'assurance afin d'augmenter sa rémunération.

La FERMA, Fédération européenne des gestionnaires de risques d'entreprises, a signé un protocole avec le BIPAR, European Federation of Insurance Intermediaries, afin de demander plus de transparence dans le secteur de l'assurance.



Le CEIOPS quant à lui, (comité européen des contrôleurs d'assurances et de pensions), va encore plus loin en suggérant que « si le conflit d'intérêt est inévitable ou ingérable, le

courtier devrait se demander s'il est ou non capable d'agir dans l'intérêt de son client, ou s'il devrait au contraire renoncer au placement du produit d'assurance ».



« : “if the conflict of interest is not manageable or avoidable, the intermediary should consider, according to a set of pre-defined principles, whether or not he is able to act in the customers’ best interest and whether to refuse business”. (See Recommendation 30 of the CEIOPS Advice at pages 12 and 13). »

La FERMA a ajouté, pour appuyer sa position, le fait que pour les grandes entreprises qui utilisent pour la quasi-totalité d'entre eux le service des courtiers, il est nécessaire qu'elles soient autorisées à demander et recevoir des informations financières concernant la rémunération reçue par l'intermédiaire, le courtier.

Cette recommandation de la FERMA permettrait en effet de rendre la commission transparente pour les assurés, et ainsi diminuer les situations de conflits d'intérêt.

Suite aux nombreux scandales concernant la rémunération des courtiers, il est vrai que les assurés sont méfiants vis-à-vis de la réelle recherche du « meilleur produit d'assurance » par rapport à leur besoin. Ils pensent que le courtier recherche les intérêts financiers qu'il peut retirer du placement dans telles ou telles compagnies d'assurance. Ou encore la multiplicité des produits d'assurance non réellement nécessaires à l'assuré.

Selon un article des ECHOS publié le 22 septembre 2010, la pression d'une totale transparence de la rémunération des courtiers, que les clients soient des entreprises ou des particuliers, se fait de plus en plus importante sur les courtiers.

En effet, selon cette même source, « Des travaux sont en cours avec l'Association pour le management des risques et des assurances de l'entreprise (Amrae), a confirmé mardi soir, lors des Journées du courtage, Hervé Houdard, directeur général de Siaci Saint Honoré, et président du comité « transparence » de la Chambre syndicale des courtiers d'assurance (CSCA). »

A l'heure actuelle, en France, les courtiers communiquent leur rémunération (qui est versée par l'assureur), seulement si l'assuré en fait expressément la demande, et ce uniquement pour « les risques professionnels dont la prime dépasse 20.000 euros ». Cette disposition ne s'applique donc pas pour l'heure systématiquement.

Cependant les choses ne devraient pas tarder à changer, puisque la FERMA (Fédération européenne du risk-management), citée précédemment, a réclamé « *la transparence intégrale des rémunérations des courtiers, même sans que le client en fasse la demande* ».

Enfin, nous pouvons préciser que d'ici 2012, un nouveau texte concernant la problématique de la rémunération des courtiers devrait voir le jour, rendant la transparence de la rémunération des courtiers inéluctable.

La question étant que si cela s'applique aux courtiers, cela devrait également s'appliquer aux autres intermédiaires d'assurance tels que les agents généraux, et bancassureurs.

### **1.3.2 La mauvaise compréhension des Français.**

Le métier de courtier n'est pas bien connu par les français.

Selon un article publié le 8 octobre 2009 par le site eFinancialCareers.fr, le métier de courtier en assurance est en effet méconnu par les français. Il est souvent confondu avec le métier d'agent général, qui n'a en réalité pas le même rôle et principe. D'une part le courtier est le mandataire de l'assuré, et de l'autre part, l'agent est le mandataire de la compagnie. Cela n'a d'un point de vue juridique et professionnel rien à voir. L'intérêt pour le client serait, normalement, de privilégier le métier de courtier, qui va faire à la place du client, la recherche du meilleur contrat par rapport aux besoins de l'assuré.

Le fait que sa notoriété soit moins importante que les agents vient du fait de son statut d'indépendant. Cela le prive de communication de masse dont bénéficient les agents généraux, par le biais des grandes compagnies d'assurance qui communiquent pour leurs agents.

Selon une récente étude de l'Ifop, un tiers des Français « déclarent connaître les spécificités et avantages des courtiers, loin derrière les guichets des mutuelles sans intermédiaires (58 %), des banques (47 %) et des agents généraux (47 %) ».

Pourtant, « parmi les personnes qui nous connaissent, 74 % déclarent avoir une bonne image de notre profession : c'est la preuve qu'on gagne à être reconnus », explique Alain

Morichon, président du Syndicat français des assureurs conseils (Sfac) et vice-président de la Chambre syndicale des courtiers d'assurances ».

Ainsi, il reste une grande marge de manœuvre pour les courtiers afin de gagner en notoriété.

Selon cette même étude de l'Ifop menée en 2009, les Français ne sont pas restés passifs face à la crise. Au contraire, ils se sont « *beaucoup se sont informés sur leurs assurances, tant sur les prix que sur les garanties dont ils font l'objet ou dont ils pourraient bénéficier. S'ils devaient choisir un nouvel assureur demain, la facilité à joindre l'assureur et le fait d'avoir un interlocuteur à l'écoute de leurs besoins ressortent également parmi les quatre critères déterminants* ».

Ainsi, le fait que le courtier puisse balayer tout le marché afin de trouver le meilleur contrat et le meilleur prix semble être un avantage certain, mais encore faut-il qu'il gagne en notoriété.

Parmi l'ensemble des personnes de mon entourage, amis, familles etc, la majorité d'entre eux ne perçoit pas bien la position des courtiers. Ils posent l'éternelle question « Vous êtes courtier, mais pour quel assureur ? ».

Il faut donc continuer à expliquer et à communiquer sur le métier du courtier qui gagne à être connu.

### **1.3.3 Le courtier : une position délicate entre assuré et assureur**

Le métier de courtier est difficile, dans la mesure où sa position est délicate entre l'assuré et l'assureur.

Comme nous l'avons dit dans le 1.3.1, il existe un réel conflit d'intérêt entre l'assuré et le courtier, d'un point de vue de la rémunération du courtier.

Cependant, cela peut également s'appliquer à la position que le courtier possède entre son client et la compagnie d'assurance où il va placer le risque.

Le courtier est clairement au cœur d'une rivalité dans sa relation commerciale avec le client.

Les compagnies d'assurance vont jouer quant à elles un « double jeu ». Elles vont parfois être partenaires, dans la recherche de placement d'assurance, et parfois concurrentes lorsque le courtier ne travaille pas avec elles mais qu'ils se retrouvent dans le cadre d'un appel d'offre par exemple.

La multiplicité des intermédiaires d'assurance ne fait qu'accroître ce sentiment de rivalité. Les agents d'assurance, banques, MSI... tous se battent pour placer l'assurance de leurs clients et remporter le marché.

L'assuré va donc parfois être amené à penser que son courtier cherche à gagner de l'argent en plaçant son risque, au lieu de rechercher le meilleur produit d'assurance.

La compagnie d'assurance, a contrario est sollicitée, comme nous l'avons vu, par divers acteurs d'assurance et sera donc parfois alliée et parfois rivale.

L'assurance des particuliers n'échappent pas à cette règle car elle est de plus en plus soumise à une terrible concurrence. Les acteurs ne cessent de se multiplier. Il est par ailleurs aujourd'hui difficile pour l'ensemble des assureurs d'augmenter sa part de marché du particulier, le marché étant « tendu » quasiment au maximum.

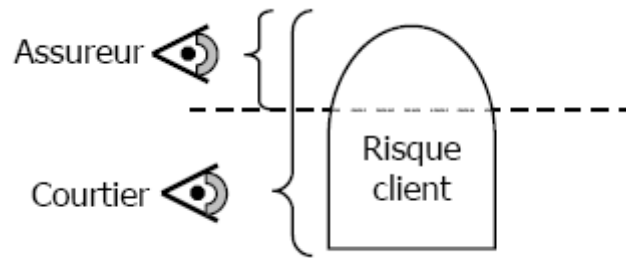
Revenons à la position délicate du courtier vis-à-vis de l'assuré et de l'assureur.

Chacun des intervenants, courtier et compagnie d'assurance, considère l'assuré comme étant son client, dans le placement d'un risque. Cette relation est en effet réelle. Cependant, dans certaines branches d'assurance telles que l'assurance santé, les grands courtiers et compagnies d'assurance sont clairement en relation de concurrence et de compétition. En effet, celui qui détiendra la gestion des contrats d'assurances dans les plates-formes, détiendra par voie de conséquence le client.

Si la gestion des contrats d'assurance est de qualité, nul doute que le courtier ou l'assureur détiendra la confiance du client et sera donc son fournisseur. L'assuré va donc plus faire confiance à l'un qu'à l'autre. La compagnie ou le courtier devenant « secondaire ».

Enfin, le courtier et l'assureur n'ont pas la même vision du risque, et cela apporte une certaine crédibilité supplémentaire au courtier. Particulièrement pour les risques d'entreprises, le courtier a plus de confiance accordée par son client par rapport à la compagnie.

Le schéma ci-dessous résume la vision du risque d'une part par un courtier et d'autre part par un assureur :



Ainsi, nous pouvons voir que le courtier a une vue d'ensemble du risque de son client. Alors que l'assureur, a contrario, n'a qu'une vision partielle du risque qu'il assure.

Le courtier a donc une position de force par rapport à la compagnie d'assurance, ce qui accroît sa valeur ajoutée, mais accroît également sa position délicate entre l'assuré et l'assureur. L'assureur pouvant le considérer comme une « menace » car il a une connaissance complète du client, que n'a pas l'assureur, qui n'intervient qu'en second temps.

Le courtier à auparavant effectuer tous les travaux de conseil, d'étude, d'analyse du risque...afin d'avoir cette « vision complète du risque ».

## 2. Place du courtier parmi les autres intermédiaires d'assurance et prestataires de services

### 2.1 Parmi les autres intermédiaires d'assurance

#### 2.1.1 Les agents généraux

Les agents généraux et les courtiers d'assurance ont des points communs mais également des dissemblances.

Le courtier est, comme nous l'avons vu, le mandataire de l'assuré, alors que l'agent général lui est le mandataire exclusif d'une compagnie d'assurance. Le courtier détient sa clientèle, il est le propriétaire de son portefeuille, alors que l'agent général est seulement un « exploitant » du portefeuille de clients, qui est détenu par une seule et unique compagnie d'assurance.

Quant aux points communs entre ces deux intermédiaires d'assurances, ils sont :

- Régis tout deux par le Code des assurances, en tant qu'intermédiaire d'assurance
- Rémunérés à la commission par les compagnies d'assurance avec lesquelles ils travaillent
- Autorisés par une (ou plusieurs compagnies pour le courtier), à commercialiser leur produit, ils ont reçu pour cela un mandat
- Tous deux « assureurs conseil »

Les agents généraux ont donc une exclusivité avec une seule et unique compagnie. Cependant, il est important de noter qu'ils ont toujours exercé une activité accessoire de courtier. Leur engouement pour les courtiers est justifié.

En effet, en raison de leur exclusivité avec une compagnie, un agent général ne peut répondre à tous les besoins des assurés. Il s'agit par exemple des assurés malusés, ou des risques aggravés, ou encore pour les assurés n'étant simplement pas satisfaits du contrat d'assurance que l'agent propose en raison de son inadaptation à leurs besoins.

Les agents ont donc une volonté affichée d'avoir la possibilité de proposer à leurs clients une liste de contrats d'assurance la plus exhaustive et compétitive possible.

Un courtier au contraire, est totalement libre. Il pourra maximiser l'adéquation entre les besoins de l'assuré et les contrats qu'il peut lui proposer. Les courtiers ayant signé des accords avec un bon nombre de compagnie d'assurance, il est souvent très facile pour eux de trouver le meilleur contrat au meilleur prix pour un assuré.

Au départ, l'agent général s'adressait principalement aux particuliers, alors que le courtier d'assurance lui, s'adressait aux entreprises.

Cependant, la tendance s'est inversée. Les courtiers, fort de leur expertise et de leur savoir-faire tendent à proposer des contrats tant aux particuliers qu'aux entreprises. La concurrence entre agents et courtiers est donc plus importante aujourd'hui, puisqu'ils se disputent les même catégories de clients.

Le courtier n'ayant pas d'exclusivité a un atout majeur.

En effet, lorsqu'un assuré n'est plus satisfait par son contrat d'assurance, il se tourne vers la concurrence. Cela est clairement le cas pour les agents généraux. Alors qu'un assuré chez un courtier d'assurance, pourra en discuter avec ce dernier qui tentera de lui trouver un autre contrat d'assurance. Cela lui est permis car il n'a pas d'exclusivité et peut donc parcourir le marché pour proposer à son assuré un nouveau contrat.

Les français changeant de plus en plus de contrat d'assurance, en raison de la concurrence qui ne cesse de croître, la multiplication des publicités, la guerre médiatique, l'augmentation de la souscription en ligne, le succès des comparateurs en ligne...le rôle du courtier semble donc être la solution. Cette concurrence accrue est principalement observée dans le domaine des assurances de dommages.

Comme nous pouvons le voir sur le tableau ci-dessous, tiré du site internet de la FFSA, historiquement, et plus précisément depuis 1991, les agents généraux sont les leaders dans l'assurance de biens et de responsabilités. Cela est du principalement aux primes générées par les assurés particuliers.

Les courtiers quant à eux, détiennent un pourcentage quasi égal de 1991 à 2006, d'environ 18 %.

### Répartition des primes d'assurance de biens et de responsabilité par canal de distribution

| Réseau                                 | 1991 | 1992 | 1993 | 1994 | 1995 | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Bancassureurs                          | 1%   | 3%   | 3%   | 4%   | 5%   | 5%   | 6%   | 7%   | 8%   | 8%   | 8%   | 8%   | 8%   | 9%   | 9%   | 9%   |
| Agents généraux                        | 46%  | 45%  | 44%  | 42%  | 40%  | 39%  | 37%  | 36%  | 35%  | 35%  | 35%  | 35%  | 35%  | 35%  | 35%  | 35%  |
| Courtiers                              | 18%  | 18%  | 19%  | 19%  | 20%  | 19%  | 19%  | 18%  | 17%  | 17%  | 18%  | 19%  | 19%  | 18%  | 18%  | 18%  |
| Salariés                               | 4%   | 4%   | 4%   | 4%   | 4%   | 4%   | 3%   | 3%   | 3%   | 3%   | 2%   | 2%   | 2%   | 2%   | 2%   | 2%   |
| Société sans intermédiaires            | 28%  | 27%  | 27%  | 28%  | 29%  | 31%  | 32%  | 33%  | 34%  | 34%  | 34%  | 33%  | 33%  | 33%  | 33%  | 33%  |
| Autres modes (vente directe, internet) | 3%   | 3%   | 3%   | 3%   | 2%   | 2%   | 3%   | 3%   | 3%   | 3%   | 3%   | 3%   | 3%   | 3%   | 3%   | 3%   |

Sources : de 1991 à 2005 : ACAM. A partir de 2006 : FFSA

Un article récent du Président du conseil de surveillance d'April Group, Bruno Rousset, vient confirmer ces dires.

On recense aujourd'hui 12 259 agents d'assurance contrat 8 393 courtiers. Le nombre, non négligeable d'agents généraux, qui se sont inscrits dans la catégorie des courtiers, est de 1 559 aujourd'hui.

Cela vient donc renforcer le fait que le courtier a une place convoitée par les agents généraux.

De très nombreux articles de presse parus récemment et notamment dans le journal [l'Argus de l'assurance](#), montre bien le soutien dont bénéficie les agents qui sont des intermédiaires primordiaux pour les compagnies d'assurance.

En effet, les agents généraux accompagnent la politique commerciale des compagnies, ils sont un atout certain pour les compagnies comme le confirme le Directeur de GENERALI, Eric JAUNEAU : « Plus nous renforçons notre potentiel de distribution, de préférence avec des agents généraux, plus nous maîtrisons les résultats techniques du portefeuille de la compagnie ».

Ainsi, nous pouvons nous demander si les agents ne bénéficient pas d'un soutien « abusif » de la part des compagnies auxquelles ils sont rattachés ?

Il s'agit d'un sujet d'actualité au sein de la Chambre syndicale des courtiers d'assurances, qui souhaitent des conditions de « neutralité de concurrence » entre agents et courtiers.

Selon certains, il semblerait que l'exclusivité des agents envers leur compagnie d'assurance pourrait justifier la contrepartie d'un soutien de leur assureur. La compétition ne serait alors plus égale et menacerait l'intérêt du client.

En tout état de cause, nous avons vu que le statut du courtier, de part son indépendance suscitait un engouement et semblerait à être privilégié par rapport aux agents généraux d'assurances.

### 2.1.2 Les banques

La bancassurance est implantée en France depuis le début des années 80. Au travers de filiale, les banques proposent donc des produits d'assurance. Leur succès est principalement lié au fait que les banques bénéficient d'un réseau très important d'agences bancaires, d'une arrivée précoce des clients (dès le plus jeune âge) et d'une proximité certaine avec leurs clients.

Par ailleurs, leur stratégie de communication est très importante et porte ses fruits. Les bancassureurs ont en effet des fonds financiers importants à investir dans le marketing. Ils se sont ainsi fait rapidement connaître du grand public.

Les bancassureurs ont également un réel atout pour les ventes croisées. Que ce soit, suite à la souscription d'un prêt pour acheter une voiture, un appartement... les ventes croisées sont fortement présentes chez les banquiers, présents à un moment clé de l'achat du client.

En assurance vie notamment, les banquiers ont une place importante. Il s'agit du placement préféré des français, et les banques sont perçues comme les mieux placées pour les commercialiser.

Leur succès est tel que dans le classement de 2008 des 20 premiers assureurs en terme de chiffre d'affaires réalisé exclusivement en France, on retrouve 4 bancassureurs (le premier étant la CNP).

Après cette brève présentation du secteur de la bancassurance en France, revenons à la place du courtier parmi les banques.

Tout d'abord, il est important de noter que les banques agissent en qualité de courtier pour vendre leurs produits d'assurance, créés par leur filiale.

Si les banques réalisent seulement 9 % de leurs chiffres d'affaires en assurance de dommages (cf. tableau 2.1.1), elles réalisent 62 % en assurance de personnes (cf. tableau ci-dessous), cela prouve leur manque de professionnalisme et d'expérience en assurance de dommages.

**Répartition des primes d'assurance de personnes par canal de distribution**

| Réseau                                 | 1991 | 1992 | 1993 | 1994 | 1995 | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Bancassureurs                          | 42%  | 46%  | 51%  | 54%  | 56%  | 59%  | 61%  | 59%  | 60%  | 61%  | 60%  | 61%  | 62%  | 62%  | 62%  | 64%  |
| Agents généraux                        | 17%  | 17%  | 15%  | 14%  | 12%  | 11%  | 10%  | 10%  | 9%   | 8%   | 8%   | 8%   | 8%   | 7%   | 7%   | 7%   |
| Courtiers                              | 8%   | 7%   | 7%   | 7%   | 7%   | 7%   | 7%   | 8%   | 9%   | 9%   | 9%   | 9%   | 9%   | 13%  | 13%  | 12%  |
| Salariés                               | 27%  | 25%  | 22%  | 21%  | 19%  | 17%  | 16%  | 17%  | 17%  | 16%  | 17%  | 16%  | 16%  | 16%  | 16%  | 15%  |
| Société sans intermédiaires            | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   |
| Autres modes (vente directe, internet) | 6%   | 5%   | 5%   | 4%   | 6%   | 6%   | 6%   | 6%   | 5%   | 6%   | 6%   | 6%   | 5%   | 2%   | 2%   | 2%   |

Sources : de 1991 à 2005 : ACAM. A partir de 2006 : FFSA

En effet, les banquiers sont bien placés pour vendre l'assurance vie, mais pas en l'assurance dommage.

Les conseillers des guichets de banque vendent des contrats d'assurance de dommages à leurs clients et ne s'occupent plus de la gestion (de sinistre notamment).

Ainsi, leur manque de connaissance et « d'implication » dans le process de gestion des sinistres totalement délégués, le plus souvent à des plateformes téléphoniques, représentent une réelle faiblesse. Faiblesse, qui pour le courtier est un atout.

En effet, le courtier quant à lui, connaît parfaitement le mécanisme de l'assurance et gère les sinistres dans le cadre de délégation de gestion. S'il n'a pas cette délégation de gestion, il reste tout de même capable de répondre aux questions de son assuré qui demande une certaine maîtrise de la « technique d'assurance », chose que n'ont pas les banquiers.

Les courtiers, malgré l'offensive croissante des banques en assurance de dommage, conserve leur part de marché en assurance de dommage comme en assurance de personnes. En effet, un certain nombre d'intermédiaire (comme les agents généraux) cède du terrain face aux banques. Mais les courtiers se distinguent clairement par leur stabilité dans leurs parts de marché.

Les bancassureurs détiennent tout de même 9 % de part de marché en assurance dommage, et augmente d'année en année.

Cependant, comme nous l'avons dit, leur potentiel de conseil étant limité, il se peut qu'un « retournement de situation » en faveur des agents et courtiers ne tarde pas à faire son apparition. Par ailleurs, le devoir de conseil, et la protection du consommateur ne cessant de croître, les bancassureurs doivent revoir la formation d'assurance de leurs conseillers, faute de sanction.

Le courtier reste un acteur dynamique dans le secteur de l'assurance et même face aux bancassureurs. Cependant, ces propos restent à nuancer dans la mesure où les bancassureurs ont montré leur force et ne cessent de gagner des parts de marché. Ils peuvent donc représenter une menace pour les courtiers, et les autres intermédiaires d'assurance d'ailleurs.

### **2.1.3 Les conseillers en investissement financier**

Les conseillers en investissement financier appelés également « CIF », sont des intermédiaires d'assurances ayant le statut de courtier d'assurance vie.

L'assurance vie est à la « limite » entre l'assurance et la gestion de patrimoine. Ces deux notions définissent parfaitement l'assurance vie.

Le plus souvent, la souscription d'un contrat d'assurance vie, entre dans une démarche de gestion de patrimoine.

Or, aujourd'hui le patrimoine des français est un sujet crucial et tendu, dans l'ère de crise que nous vivons. Ainsi, la gestion de patrimoine en ce qui concerne la constitution d'une retraite et d'une réduction de la charge fiscale engendrée par l'épargne ou le placement est un sujet important. C'est pourquoi, un engouement particulier par de nombreux acteurs est constaté. Le nombre de professionnels qui proposent leur conseil en matière de gestion de patrimoine augmente fortement. Ils mettent en œuvre leur savoir-faire, des moyens financiers et beaucoup d'énergie afin de proposer leur service et remporter le maximum d'affaires.

Ainsi, à côté des acteurs classiques dans le domaine de la gestion de patrimoine tels que les banquiers et les sociétés de gestion, de nombreuses structures indépendantes ont vu le jour et se sont multipliées.

Aujourd'hui, le nombre de Conseillers en Gestion de Patrimoine Indépendants « CGPI » est estimé à environ 2000. Le législateur français a tenu compte de cette réalité et a décidé d'encadrer la profession de CGPI en créant le statut nouveau de Conseiller en Investissements Financiers « CIF ». Ce statut implique alors «l'adhésion à une des sociétés agréées existantes, à laquelle les pouvoirs publics délèguent la mission de contrôler les professionnels ».

Lors d'entretien entre CIF et client, la solution de proposer l'ouverture d'un contrat d'assurance vie était très souvent le cas. C'est pourquoi ils ont fini par adopter le statut de courtier d'assurance afin de pouvoir proposer des contrats d'assurance à leurs clients.

Les professionnels d'assurance quant à eux, au sens strict du terme, spécialisés en assurance de personnes, et notamment en assurance vie, ne conseille pas leurs clients seulement sur l'achat d'un contrat d'assurance vie, mais ont un champ plus large de conseil, comme le choix de supports (unités de compte, fonds euros...).

Ces professionnels d'assurance, sont donc également des acteurs, au carrefour de la gestion de patrimoine.

Bon nombre de courtier sont spécialisés en assurance vie, contrat rapportant plus que l'assurance de dommages des particuliers. Ils sont en concurrence avec ces CIF.

Le paysage de l'assurance vie est donc encombré et difficile à appréhender par le client.

Les clients peuvent donc privilégier les CIF, en raison de l'expertise globale qu'ils ont dans la gestion de patrimoine, cœur de leur métier. Ils peuvent privilégier cet aspect à celui de la technique de l'assurance.

Les CIF représentent donc une réelle menace pour les courtiers spécialisés en assurance vie plus particulièrement.

Les CIF confirment la tendance à la concurrence accrue entre les acteurs d'assurance, et touche directement les courtiers, qui viennent encore se faire affaiblir.

Enfin, le fait que les CIF opèrent comme des courtiers d'assurance, c'est-à-dire qu'ils s'efforcent de trouver le meilleur produit auprès de ses divers fournisseurs, dans une

stratégie patrimoine globale, représente un réel atout pour ces acteurs. En effet, ils opèrent en toute indépendance vis-à-vis de leurs fournisseurs.

Il s'agit du même process et de la même la logique « du meilleur produit auprès de la meilleure compagnie » opérer par les courtiers d'assurance.

## 2.2 Parmi les prestataires de services

### 2.2.1 Les risk managers

Le risk management a différentes définitions. Il est défini par l'Université de Poitiers comme étant « des modalités managériales de la mise en œuvre de la démarche globale de gestion des risques (...) ».

Nous pouvons également citer la définition donnée par le Groupe International EFFISOT CONSULTING (éditeur de logiciel) : « c'est l'art de protéger l'entreprise contre les incertitudes ou encore la combinaison des techniques permettant de limiter la survenance d'événements aléatoires pouvant compromettre la pérennité de l'entreprise. La gestion des risques est un outil de pilotage opérationnel et d'aide à la décision stratégique ».

Le risk manager va intégrer dans cette démarche différents types de risques tels que :

- Les risques liés à l'environnement (la pollution par exemple)
- Les risques liés aux biens (explosion incendie, vol ...)
- Les risques liés aux personnes (comme les accidents du travail)

Depuis ces vingt dernières années, les risk managers ont la volonté d'offrir une approche globale des risques d'une entreprise. Cette approche est combinée et intégrée aux décisions importantes de l'entreprise, allant même au-delà de décisions purement « assurantielles ».

Le risk manager, dans son approche globale des risques d'entreprises va aider l'entreprise dans le choix de transfert de tout ou partie de ses risques auprès d'une compagnie d'assurance.

Son rôle est donc très important, dans la mesure où il va contribuer directement au choix de la société d'assurance auprès de qui l'entreprise va transférer des risques.

A noter que le risk manager est principalement présent dans les grandes entreprises où environ 55 % d'entre eux déclarent organiser les risques de ces entreprises en 2011 (contre seulement 30 % en 2009).

Cependant, tout n'est pas aussi simple.

En effet, les risk manager subissent, en interne dans les entreprises où ils travaillent, des pressions venant de différents services. Cela passe par différents services comme, les directions d'audit internes, les directions d'achat, les directions de la qualité etc...

Ainsi, le risk manager n'est plus le seul à choisir quelle compagnie supportera les risques de son client (l'entreprise).

Les courtiers, sont quant à eux, au contact direct avec les risk managers. Mais puisque ces derniers subissent des « pressions » de la part de plusieurs services en interne, ils ne peuvent plus faire leur choix « seuls » des solutions d'assurance proposées par les courtiers.

Les courtiers sont en effet les porteurs de solutions d'assurance auprès du risk manager.

Par conséquent, le risk manager entretient une relation étroite avec le courtier. Il est souvent considéré par bon nombres d'entreprises comme étant un « expert dans son domaine ». Il se voit donc très souvent solliciter, pour répondre à des questions de tous ordres : techniques, diverses explications...

Ces derniers se retournent à leur tour vers les courtiers, pour leur poser des questions également techniques concernant le risque d'une entreprise. Le risk manager ne craint pas de montrer au courtier ses ignorances dans tel ou tel domaine, au contraire, il compte sur le courtier pour l'aider à présenter le risque de l'entreprise pour laquelle il travaille, sous un aspect le plus favorable possible à l'assureur.

Le risk manager a donc tout intérêt à entretenir de bonnes relations avec le courtier avec lequel il travaille.

Or, Robert Leblanc, coprésident de la Chambre Syndical des courtiers d'assurances, a affirmé dans un article paru dans l' Argus de l'assurance en 2010, que «les risk managers critiquaient les courtiers en invoquant le fait que si eux, risk managers, sont bien indépendants des assureurs du marché, les courtiers ne sont pas quant à eux indépendant

des marchés de l'assurance, et que leur raison d'être et la source de leurs chiffres d'affaires restent le placement de risques auprès des assureurs ou réassureurs ».

Il y a donc clairement un conflit entre les risk manager qui cherchent le soutien technique et l'approche de solution d'assurance que proposent les courtiers, et d'un autre point de vue « critique » ces mêmes courtiers.

Les courtiers ont en effet un réel désir de proposer des services à ses clients. Le métier de courtier ne s'arrête pas à la simple souscription et gestion des contrats. Il a la capacité et la volonté de proposer son expérience et sa maîtrise du risque d'entreprise.

Enfin, nous pouvons noter que malgré des formations en « risk management » qui existent, bien souvent les risk manager ont travaillé dans le domaine du courtage avant de travailler dans les entreprises.

La limite entre le métier de courtier, sa valeur ajoutée et le métier de risk manager est donc étroite.

### 2.2.2 Les experts

En France, on compte près de 4500 cabinets d'expertise, à la disposition des assureurs. Ces experts interviennent dans différents domaines de l'assurance IARD, comme notamment les risques liés à l'habitation, les transports de tout types (maritimes, aérien, terrestre), l'automobile, la construction, et bien d'autre domaine encore.

Les experts d'assurance vont intervenir tant à la demande de l'assureur, suite à un sinistre par exemple, qu'à la demande de l'assuré, avant ou après sinistre également.

La majorité des cabinets d'expertise ont un statut à forme libérale. La fonction d'expert en assurances demande un haut niveau de qualification. Les experts ont des compétences techniques importantes dans de nombreux domaines tels que l'ingénierie, mais également des connaissances juridiques assez élevées (grâce à la pratique notamment), en assurance et en droit.

Venons en maintenant au lien et à la place du courtier avec ces experts.

Les courtiers d'assurance sont directement en relation avec les experts qu'ils aient ou non la délégation de gestion des sinistres.

Dans un premier temps, prenons l'exemple d'un courtier d'assurance qui a la délégation de gestion. C'est donc lui qui va procéder aux règlements (financiers également) des sinistres de ses assurés. Cela est assez fréquent. Ainsi, la relation entre l'expert et le courtier est clairement identifiée et peut être comparable avec la relation entre un assureur et l'expert. Rien ne va changer. Le courtier sera l'interlocuteur privilégié de l'expert, et pourra donc mener à bien le règlement du sinistre en collaboration étroite avec ce dernier.

Dans un second temps, prenons l'exemple d'un courtier d'assurance, qui cette fois n'aura pas la délégation de gestion. Il ne règle pas (financièrement) les sinistres de son assuré.

Cependant, nous allons voir que le courtier, malgré cette absence de délégation de gestion a un rôle primordial à jouer avec l'expert.

Les experts vont avoir plus tendance à se diriger vers le courtier d'assurance pour des questions techniques, et souvent en faveur de l'assuré, que vers la compagnie d'assurance.

En effet, en pratique j'ai pu remarquer cela. Travaillant au sein d'un cabinet de courtage qui ne bénéficie pas de la délégation de gestion, nous ne réglons pas (financièrement) les sinistres.

Cependant, durant toute la phase de procédure de règlement de sinistre, l'expert nous sollicite assez régulièrement. Durant les réunions d'expertises, l'assureur mais également le courtier se déplace sur le lieu du sinistre et prépare les réunions. Pour avoir assisté à ces réunions, bien souvent, le courtier d'assurance est plus enclin à discuter des enjeux techniques que l'assureur. Ainsi, le dialogue « de fond » va se faire entre l'expert et le courtier.

Par ailleurs, avant ces réunions d'expertise, les experts nous sollicitent assez régulièrement pour faire le point sur un dossier, ou pour avoir un avis, technique, ou encore pour résoudre un problème juridique (engagement de responsabilité ou non par exemple).

L'expert fait appel au courtier, également, pour essayer de trouver une solution en cas de non garantie ou de risque de non garantie. Il agit en faveur de l'assuré, tout comme le courtier.

Nous pouvons également indiquer un point en faveur du courtier, à savoir que contrairement à l'expert, le courtier connaît et maîtrise la police d'assurance de son assuré.

Ainsi, cela prouve que le courtier d'assurance a une réelle place primordiale au sein des experts d'assurance.

### 2.2.3 Les autres prestataires de services

Les autres prestataires de services intervenant pour une entreprise sont très nombreux.

Il peut s'agir par exemple des banquiers, auditeurs tant internes qu'externes, consultants, avocats... Chacun de ces prestataires de services vont avoir différents « points d'entrée » dans l'entreprise. Les auditeurs externes par exemple, vont être au contact des auditeurs internes à l'entreprise mais également au contact des directions financières de l'entreprise. Ils sont donc en relation privilégiée avec les personnes et services importants de la société. Ce sont ces personnes qui prennent les décisions d'ampleur et qui vont donc être stratégique pour les auditeurs externes.

Les courtiers quant à eux sont au contact des risk managers. Or, de nombreux professionnels de l'assurance s'accordent à dire que « a chaque point d'entrée est attaché un ordre de grandeur des budgets alloués aux prestataires et c'est ainsi qu'un risk manager faisait observer il y a déjà plusieurs années que tel montant d'honoraires qui pouvait paraître faible de la part d'un cabinet d'audit international risquait de paraître élevé s'il venait d'un courtier d'assurances... ».

Le constat est donc clair, les courtiers d'assurances de part les budgets alloués inférieurs aux cabinets d'audit, montre le signe d'un désavantage certain pour la profession, et un intérêt de la part des entreprises et industrie pour les cabinets d'audit international.

Il s'agit donc d'un handicap que la profession de courtier doit surmonter.

Il semblerait que les entreprises et industries préfèrent s'en référer aux auditeurs, qui, selon eux, ne subiraient pas de pression de la part d'une compagnie d'assurance. C'est l'indépendance même du courtier qui est ici remise en cause.

Le courtier est donc « enfermé dans cette vision restrictive de ce qu'il peut apporter aux clients ». En réalité, le courtier mène des interventions très importantes dans le placement des risques et dans le règlement des sinistres comme nous l'avons vu dans la sous partie précédente.

## 2.3 Avec les compagnies d'assurances

### 2.3.1 Le conflit d'intérêt

Certaines compagnies d'assurance travaillent avec des courtiers afin de commercialiser leurs contrats d'assurance, et parfois procéder à la gestion des sinistres pour le compte des compagnies.

Les courtiers peuvent donc avoir un rôle « partiel », lorsqu'ils ne procèdent qu'à la vente de contrat d'assurance, ou un rôle « complet » lorsqu'ils procèdent tant à la vente de contrat d'assurance et gèrent également les sinistres pour le compte de la compagnie.

Mais dans ces deux cas, il peut y avoir conflit d'intérêt entre la compagnie d'assurance et son courtier.

En effet, chacune de ces parties considère l'assuré comme son propre client, et ce à juste titre. Cependant, chacun se considère également comme étant « le fournisseur privilégié », affirmation qui est plus à nuancer.

Dans certaines branches d'assurance comme l'assurance santé et prévoyance notamment, les grands courtiers et les compagnies d'assurance sont véritablement en conflit et en compétition puisqu'ils proposent tout deux une offre de services à partir des plates-formes de gestion performantes dont ils disposent.

Ainsi, nous pouvons penser que lorsqu'une de ces parties assume la gestion des contrats d'assurance, il « tient » le client. C'est alors que l'on peut affirmer que cette partie devient le fournisseur du client. Ce dernier va en effet avoir comme interlocuteur privilégié, soit la compagnie d'assurance, soit le courtier qui gère son contrat. Il va donc être moins à même de se séparer de cet interlocuteur.

Le conflit d'intérêt qui peut en résulter est donc sans appel. Les rapports entretenus par le courtier avec la compagnie peuvent donc être quelque peu difficiles.

D'autre part, nous pouvons évoquer ces conflits d'intérêts avec la compagnie par un autre exemple, illustré par la gestion et l'indemnisation des sinistres.

De nombreuses personnes pensent que l'assureur cherche à indemniser au minimum ses assurés afin de réduire ses coûts liés au sinistre. Et ce, qu'il s'agisse d'assurance de responsabilité civile ou d'assurance de dommages. Cependant, cette idée reçue n'est pas vraie. Si les assureurs appliquaient ce principe, ils ne conserveraient leurs clients qu'à court

terme, qui finiraient par partir vers une autre compagnie. Ce n'est pas donc pas une attitude qu'adoptent les assureurs.

Le conflit d'intérêt que nous avons évoqué précédemment peut donc à nouveau apparaître et nous allons expliquer pourquoi.

Si le courtier a la délégation de gestion et qu'il gère donc les sinistres pour le compte de la compagnie d'assurance, il devient, comme nous l'avons dit précédemment son interlocuteur privilégié. Le courtier quant à lui n'a pas d'intérêt concernant le montant de l'indemnisation versé à l'assuré. Il ne cherche pas à lui offrir la plus grande indemnité.

Le courtier agit pour le compte de l'assureur, et cherche au contraire à tenter de tirer des avantages économiques liés au fait qu'il gère les sinistres pour le compte de l'assureur. En faisant cette démarche de délégation de gestion, la compagnie cherche à limiter ses frais de gestion de sinistre, le courtier va ainsi dans le même sens que la compagnie afin de conserver cette gestion qui est importante aux yeux de la compagnie et aux yeux de l'assuré. Le courtier « tient » ainsi le client.

L'assuré obtient un réel gain de temps car il ne s'occupe pas de savoir auprès de quelle compagnie le courtier a placé son risque, il ne cherche qu'un contrat adapté à ses besoins, et une rapidité quant dans la gestion de ses sinistres probables.

La compagnie d'assurance ne va pas connaître non plus le client final. L'assuré sera pour la compagnie, seulement un numéro de police.

Cette délégation de gestion de sinistre attribuée aux courtiers et plus particulièrement aux grands courtiers est un avantage réel pour les compagnies, surtout en période de crise comme nous la vivons actuellement où l'on cherche à limiter les coûts. Ainsi, la délégation de sinistre devrait perdurer, d'autant plus au sein des cabinets de courtage où le système est déjà mis en place.

Les conflits d'intérêt qui existe entre compagnie d'assurance et courtier, s'attribuant chacun l'assuré comme étant son propre client devrait s'atténuer surtout vis-à-vis du fait que l'assureur doit avoir « une connaissance complète du risque ». Cette obligation ne sera possible pour les compagnies d'assurances, seulement si une collaboration étroite à l'égard du courtage est réalisée.

Les courtiers restent en effet les véritables connaisseurs du profil de leurs assurés. Ainsi, malgré des différends concernant « à qui appartient le client final », les compagnies d'assurance et les courtiers ont une relation étroite.

### 2.3.1 Une mauvaise communication

Les courtiers d'assurance travaillent en collaboration avec plusieurs compagnies d'assurances. Ils sont chargés de commercialiser les contrats de ces compagnies.

Pour cela, ils assurent au minimum la gestion des contrats sur toute la partie souscription, à savoir la prospection des clients, et toute la phase commerciale afin de vendre le contrat le plus adapté au client.

Certains courtiers procèdent même à l'encaissement des primes, c'est-à-dire qu'ils perçoivent le montant des primes par les assurés, les encaissent et les transmettent à la compagnie d'assurance auprès de laquelle le contrat a été souscrit. Ainsi, les courtiers qui ont un « encaissement confié » des primes se voient être des interlocuteurs encore plus privilégiés et proche des assurés. Ils établissent une relation véritablement étroite avec leurs clients. La compagnie d'assurance vient donc véritablement en « dernier lieu ».

Un problème peut se poser dans la relation qu'entretient le courtier avec son assuré, lorsque la compagnie procède à des résiliations assez importantes.

En effet, j'ai pu voir ce cas en pratique, pour avoir travaillé au sein d'un cabinet de courtage où l'encaissement des primes était confié.

Cela se produit lorsqu'une compagnie d'assurance a décidé d'être plus « stricte » sur sa politique de souscription et va ainsi procéder à la résiliation de tous les assurés présentant un risque trop élevé, c'est-à-dire des sinistres trop importants par rapport aux primes encaissées.

Le courtier peut parfois négocier avec son inspecteur chargé de s'occuper du cabinet de courtage pour le compte de la compagnie, de revoir la position de la compagnie. Parfois cela peut fonctionner et le client verra sa prime augmenter mais son contrat ne sera pas résilié.

Cependant, dans la majorité des cas, le pouvoir du courtier est assez limité et ses assurés se voient radiés de la compagnie.

Parfois cela est totalement justifié car le client a eu des sinistres importants. Dans d'autres cas, cela n'est pas justifié mais le courtier ne peut rien y faire.

Le client ne comprenant pas cette décision, qui lui paraît « injustifié », décide bien souvent de procéder à la résiliation de tout ses contrats à échéance et de ne plus vouloir travailler avec le courtier. La compagnie est également perdante, puisqu'elle va perdre d'autre contrat (qui n'était pas résilié à la base par celle-ci).

Ainsi, le courtier n'a clairement pas de pouvoir face aux décisions de la compagnie alors même qu'il mène un rôle complet face aux clients.

Il ne s'agit pas de permettre aux courtiers de décider de la résiliation de tel ou tel assuré, puisque la compagnie a ce pouvoir de décision, grâce à ses statistiques et ses actuaires.

Il s'agit plutôt, d'être dans une démarche dans laquelle la compagnie d'assurance prendrait en compte l'avis des courtiers quant à la résiliation d'un contrat d'assurance, par rapport au profil du client, de ses contrats etc....

Cela vaut uniquement pour l'assurance des risques simples car cela est plus compliqué pour les risques entreprises.

La politique de souscription adoptée par les compagnies, qui peut parfois être sévère et encore plus en temps de crise, nuit fortement aux courtiers de proximité menacés à long terme de disparaître.

Ainsi, au travers de cette seconde partie, nous avons pu voir que les courtiers sont en concurrence avec plusieurs autres intermédiaires d'assurances, et prestataires de services.

Une ouverture à cette réflexion peut être faite concernant l'ouverture au marché européen qui est désormais unique dans l'assurance. Les courtiers peuvent exercer leurs activités dans l'ensemble des Etats de l'Union Européenne, en vertu des principes de LE et LPS.

Mais cela ne vaut pas que pour les courtiers, mais également pour toutes les compagnies d'assurance, banques... ainsi, la concurrence ne devrait cesser d'augmenter. Les courtiers devront tenter de tirer leur épingle du jeu et se montrer performant et compétent.

## 3. Les solutions apportées à ces différentes menaces pesant sur les courtiers

### 3.1 Sauvegarder les qualités du courtier

#### 3.1.1 L'indépendance et le professionnalisme

Le courtier est clairement compétent et bénéficie d'une indépendance que les autres acteurs de l'assurance n'ont pas.

Il ne serait pas concevable de dire que les autres acteurs de l'assurance ne sont pas compétents, mais il est vrai que les courtiers sont de véritables professionnels de l'assurance. Leur activité est exercée de façon unique puisqu'ils ne vendent pas d'autres contrats. Ce n'est pas une activité accessoire ou secondaire mais belle et bien une activité de premier lieu.

Concernant leur indépendance, il est tout à fait légitime de la citer et de la revendiquer afin de faire connaître aux français l'atout majeur des courtiers, leur indépendance vis-à-vis des autres compagnies.

Cette indépendance sous entend le professionnalisme des courtiers. Etant donné qu'il est indépendant des autres compagnies d'assurance, aucune entité ne le soutient, à la différence des agents qui ont le soutien de leur compagnie à laquelle ils sont rattachés. Il est en quelque sorte seul face aux clients. S'il veut les convaincre, il doit démontrer son savoir-faire et prouver qu'il est compétent dans son domaine.

Toute cette démarche, s'inscrit dans le but qu'ont les courtiers, de gagner la confiance des clients. Car comme nous avons pu le voir, une fois que les courtiers gagnent la confiance des clients, c'est un gain à long terme.

Le portefeuille client que le courtier détient, à certes été acheté au départ, mais il doit être « entretenu », le courtier doit prouver aux assurés qu'il est compétent. S'il ne le faisait pas, cela entrainerait la perte de ses assurés.

Le courtier est un véritable « assureur conseil », ce terme est très important, car il est la source même du métier de courtier, conseiller.

Cette indépendance que nous évoquons et revendiquons est la spécificité des courtiers. Il recherche la meilleure adéquation entre les besoins de son client et le contrat d'assurance, et ce librement sur le marché.

Les courtiers ne pourraient réussir cette mission, s'ils n'étaient pas indépendants sur le marché de l'assurance. Et cela n'est pas toujours compris et connu par les français, c'est pourquoi, je pense, qu'il faut que les courtiers insistent sur ce point afin d'attirer plus de clientèle.

L'indépendance et le professionnalisme sont donc de véritables atouts du courtier qu'il se doit de revendiquer, afin de lutter contre les autres acteurs de l'assurance.

### 3.1.2 Un ingénieur de solution

Le courtier qui est mandaté par l'assuré (et non l'assureur), a pour mission d'apporter au client la meilleure solution d'assurance possible par rapport aux besoins de l'assuré.

Cela passe par une recherche des besoins de l'assuré assez complète, et ce qu'il s'agisse tant de risque simple (auto, MRH...), que de risque entreprises. Même si cela semblera plus aisé pour les risques simples, c'est une démarche que les courtiers doivent systématiquement faire.

Cependant, il serait utopique de dire que les courtiers réussissent systématiquement à proposer la meilleure solution existante sur le marché, mais il cherche à s'en rapprocher au maximum.

Comme nous l'avons dit dans le paragraphe précédent, cette recherche est possible pour le courtier grâce à son indépendance et à sa compétence.

Concernant les risques simples, le courtier va pouvoir mener une « optimisation de masse » à savoir repérer le meilleur assureur durant un instant T par rapport à un risque donné (les risques seront segmentés en différenciant la valeur des véhicules, haut de gamme...). Cette recherche de cet assureur le mieux placé, lui permettra de ne pas avoir à répéter cette opération de recherche pour tous les clients. Cela vaut donc particulièrement pour les risques comme l'automobile et l'habitation.

Concernant maintenant les risques de grandes entreprises, le courtier va au contraire chercher la meilleure solution spécifiquement pour chaque client. Cela s'illustre le plus souvent par des appels d'offre émis par le client, la grande entreprise.

Le courtier, en tant qu'ingénieur de solution pour le compte de ses clients, doit être capable de concilier « efficacité instantanée », c'est-à-dire de proposer un contrat rapidement au client avant qu'il ne parte vers la concurrence, et « pérennité », c'est-à-dire que le contrat que le courtier propose au client, d'une façon rapide, doit tout de même être adapté au client à long terme et non à court terme.

Le courtier grâce à son esprit d'entrepreneur, va ainsi structurer le rapprochement entre l'offre et la demande, c'est son rôle premier.

Afin de lutter contre la concurrence dans le monde de l'assurance qui se fait de plus en plus intense, le courtier ne doit pas se cantonner à l'image restrictive qu'il a aujourd'hui. Il doit montrer ses compétences qu'il mène au travers des placements de risque mais également dans la gestion des sinistres.

### **3.1.3 La gestion des contrats en interne et la proximité**

Commençons tout d'abord par la gestion des contrats en interne au sein des cabinets de courtage.

Comme nous l'avons vu précédemment, les grands courtiers et les assureurs sont clairement en compétition dans l'offre de services à partir des plate-formes de gestion dont ils disposent, qui sont pour ces deux acteurs, performantes. Nous avons vu également, que si la gestion des contrats des assurés était bonne, alors le courtier, ou l'assureur, aura gagné la confiance de son assuré, et par conséquent l'assuré restera.

C'est la raison pour laquelle les courtiers doivent continuer de gérer les contrats d'assurance de leur client en interne, et ne doivent pas déléguer cette gestion aux compagnies ou à des sociétés spécialisées.

En effet, certaines compagnies d'assurance ont fait le choix de transférer la gestion de leur contrat d'assurance, dans des plate-formes situées à l'étranger, comme au Maroc ou encore en Tunisie. Cela n'est pas un véritable succès. Leur but était de faire des gains financiers car la main d'œuvre est moins élevée dans ces pays. Cependant, les assurés ne sont pas pour la plupart satisfaits, et inconvénient majeur, cela a coûté plus cher aux compagnies

d'assurance, que ce qu'elles avaient prévu. Ainsi, la gestion des contrats d'assurance devrait rester en France. D'un point de vue des courtiers, cette gestion est primordiale comme nous l'avons vu. Ils doivent donc nécessairement la conserver et ne pas reproduire l'erreur des compagnies d'assurance.

Concernant la proximité, il est vrai de dire que les clients privilégient la proximité avec leur interlocuteur. La plupart des assurés souhaitent avoir leur assureur près de chez eux. Je pense que nous allons revenir à des valeurs plus traditionnelles de l'assurance, où les clients souhaitent avoir un assureur, ou courtier près de chez eux pour pouvoir s'y rendre.

Ainsi, si le courtier est proche (géographiquement) de ses clients et gère leurs contrats d'une façon complète, il s'agira d'un véritable atout.

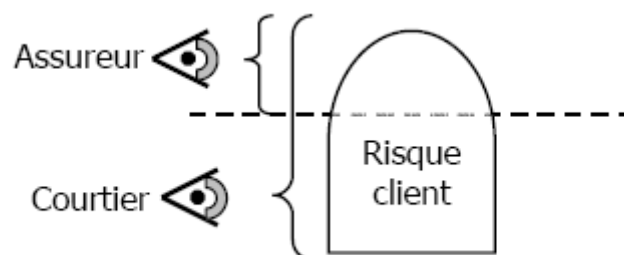
Cette proximité n'est pas seulement géographique.

En effet, cela vaut également pour les risques entreprises, où le courtier établit une certaine proximité avec ses clients, qui se fait de façon assez naturelle.

Le degré de proximité entre l'assuré et le courtier est bien plus important qu'avec la compagnie d'assurance. L'assuré va plus facilement interroger son courtier plutôt que son assureur sur une question relative à son risque et qui pourrait lui nuire. L'assuré craint quelque peu la compagnie d'assurance, alors qu'avec le courtier l'assuré sait qu'il pourra négocier, discuter...

L'assuré craint le « contre coup tarifaire » que pourrait lui imposer la compagnie d'assurance. Le courtier est véritablement considéré par les grandes entreprises comme un « collaborateur », et un expert qui connaît les risques de l'entreprise.

Nous pouvons donc reprendre le schéma que nous avons utilisé précédemment pour illustrer le fait que le courtier, grâce à cette proximité avec le client, a une vision globale et complète du risque, alors que l'assureur n'en a qu'une vision partielle.



## 3.2 Choisir et mener une stratégie

### 3.2.1 Les raisons de ce choix

Dans le domaine de l'assurance, et plus particulièrement en risque simple (auto, MRH...), il pèse une réelle menace sur les « petits courtiers ».

En effet, face à la pression qui se fait de plus en plus importante, que ce soit en raison des agents généraux ou encore des bancassureurs qui brassent des milliers de contrats à une échelle quasi-industrielle, les cabinets de courtage de proximité sont menacés. La concurrence ne cesse de s'intensifier, notamment avec l'arrivée de nouveaux acteurs sur le marché de l'assurance tel que les circuits de la grande distribution, Internet...

En France, le phénomène de proposition de rachat de ces cabinets par de grands courtiers est devenu assez courant. C'est pourquoi les courtiers doivent réagir afin de perdurer.

Autre point délicat à cette situation, il existe depuis quelques années une certaine banalisation des produits. Les innovations sont rapidement copiées, ce qui rend la différenciation assez difficile entre les acteurs.

Cette « banalisation des produits » alliés à la concurrence qui grandie, créent d'autant plus de difficultés pour la « survie » des courtiers.

Les courtiers doivent plus que jamais être attentifs au marché et aux mouvances qu'il subit. Le rôle du courtier est en effet en constante évolution, c'est pourquoi il est amené à faire des choix stratégiques s'il désire subsister. L'épuration du portefeuille peut être rapide, notamment au sein des cabinets de courtage de « petite taille ».

Le service, qui est rendu par le courtier aux assurés évoluent également. Nous sommes passés à l'ère d'Internet. Le courtier a donc du également s'y adapter.

Nous pouvons donc dire que l'environnement du marché de l'assurance est globalement plus difficile.

Il s'ajoute à toutes ces difficultés que nous venons de citer, un phénomène supplémentaire, à savoir, l'internationalisation des marchés. Cela vaut plus particulièrement pour les grands courtiers.

Il y a une véritable ouverture à la mondialisation de l'économie. Ainsi, les risques entreprises et industriels sont désormais assurés à l'échelle internationale. Les courtiers ont donc du revoir leur organisation afin de l'adapter à une nouvelle stratégie d'internationalisation. Il

s'agit ici de la capacité d'adaptation des courtiers, concernant leur mode d'organisation et de distribution.

Nous allons donc voir quelle stratégie les courtiers peuvent adopter, afin de sauvegarder leur place parmi les autres intermédiaires d'assurance et prestataires de services.

### **3.2.2 Une stratégie de fidélisation et de « recentrage » sur la demande**

Le choix du développement d'une stratégie de fidélisation, est une des stratégies que le courtier peut pratiquer afin de perdurer et se développer.

Nous assistons, comme nous l'avons vu, à une multiplicité de différents acteurs. Il s'agit de la multiplication des différents interlocuteurs auxquels les assurés sont amenés à rencontrer ou contacter. Mais principalement des concurrents, qui d'ailleurs n'hésitent plus à démarcher les assurés, en leur proposant leurs contrats (c'est le cas des bancassureurs).

Les assurés sont également perdus face à l'ensemble des produits et services que proposent les assureurs. Les assurés ont donc tendance à être « volatiles », et changent plus souvent d'assureurs, et donc également de courtier.

La proximité qu'établit le courtier avec ses assurés doit être entretenue. On parle ici de gestion de la relation client.

Les courtiers doivent placer l'assuré au cœur de leurs décisions stratégiques, mais également entretenir leur qualité de service, à savoir le conseil.

Les courtiers doivent réellement fidéliser leur clientèle tant de particulier que de professionnel. Cela doit être fait préalablement à la recherche de nouveaux clients.

Pour mener une bonne action de fidélisation de ses clients, les courtiers doivent avoir une connaissance de leur portefeuille irréprochable. En effet, pour qu'un client se sente estimé, il doit se sentir reconnu. Souvent lorsqu'un courtier rachète un portefeuille, il ne connaît pas tout ses clients, ce qui est légitime vu leur nombre. Cependant, il doit s'efforcer de les connaître au mieux.

Tant le courtier que ses collaborateurs doivent fidéliser le portefeuille client. Cela est nécessaire pour les personnes qui occupent un poste de commercial mais également de gestion des contrats puisqu'ils entrent très souvent en contact avec les assurés.

Cette stratégie de fidélisation doit être accompagnée par une meilleure qualité de service et de conseil du courtier.

Les courtiers doivent se concentrer sur la demande, et l'analyser et non pas le contraire (logique d'offre). Cela passe, lors de la prospection commerciale, par une analyse des besoins des assurés et l'identification des produits et services dont ils ont besoin.

Cette détection des besoins, permettra au courtier de segmenter sa clientèle et de savoir rapidement quel produit d'assurance et service leur sera adapté.

Si le courtier a proposé un contrat parfaitement adapté à son client, ce dernier sera satisfait, et donc fidélisé. Avantage supplémentaire à ce travail, le client pourra recommander les services de son courtier.

Le suivi des clients ne doit pas être non plus négligé par les courtiers. Il est important de procéder à un bon suivi de la clientèle, que ce soit lors des sinistres ou, plus généralement, lors de la vie du contrat. Cela s'inscrit dans la démarche de « recentrage sur les assurés ». Ils se sentiront plus reconnus et la fidélisation sera une voie de conséquence. Il s'agit d'un aspect « assistance et conseil du courtier ».

L'assistance et le conseil que doit apporter le courtier à son assuré peut se traduire par la gestion des sinistres.

En effet, il ne s'agit plus pour le courtier d'indemniser son assuré avec seulement un point de vue financier du terme mais une réelle prestation de service avec tout ce qu'il s'en suit (accompagnement de l'assuré dans la déclaration, suivi du dossier sinistre...).

Nous pouvons prendre l'exemple d'un sinistre en assurance automobile. Lors de l'apparition de ce sinistre, le courtier doit s'efforcer de minimiser l'impact du sinistre sur l'assuré. Pour cela, le courtier doit proposer à son assuré dans un laps de temps le plus minime possible, un véhicule de remplacement, et tous les services d'assistance appropriés au sinistre (comme le remorquage de la voiture...).

Cet exemple illustre bien le fait que nous sommes dans une véritable « approche client », on recherche sa satisfaction.

Un client qui vient voir un courtier, ne vient pas par hasard, il recherche l'expertise et le conseil du courtier. Pour les clients qui ne connaissent pas le rôle du courtier, il faut le leur rappeler. Les courtiers ont un atout certain et ils doivent le revendiquer.

Cette stratégie permettra donc aux courtiers de se faire une place de premier choix parmi les autres intermédiaires d'assurances et prestataires de service. Cela permettra également sa pérennité.

### 3.2.3 Une stratégie de spécialisation

Précédemment, nous avons vu que la recherche du meilleur contrat le plus adapté à l'assuré, était un rôle primordial du courtier.

Cependant, bon nombre de professionnels de l'assurance s'accorde à dire que cela n'est pas « rentable » pour les contrats à faible cotisation. Cette pensée vaut plus particulièrement pour les risques simples. C'est pourquoi la meilleure solution semble celle évoquée dans la sous-partie précédente, à savoir la segmentation de la clientèle qui permettra de détecter rapidement le contrat adapté au client.

Si le courtier passait un temps relativement important pour chaque contrat d'assurance auto, habitation, à prime moyenne, le retour sur investissement ne serait certainement pas satisfaisant.

Après avoir fait ce constat, il semble pertinent de parler de la stratégie de spécialisation à laquelle le courtier peut s'adonner.

Afin de se différencier de ses concurrents, le courtier peut se spécialiser dans un domaine particulier.

Ce choix est le plus souvent fait par les courtiers de « petite taille », les courtiers de taille importante quant à eux préfèrent s'internationaliser (comme GRAS SAVOYE).

La stratégie de spécialisation des courtiers découle du fait qu'ils désirent être donc spécialiste dans un domaine particulier. Ils se concentrent donc sur une niche d'activité. Les courtiers qui font ce choix, vont ainsi privilégier la rentabilité de leurs affaires, à la croissance.

Nous pouvons illustrer cela par le succès du courtier APRIL spécialisé en complémentaire santé.

Cependant, ce choix de spécialisation dans un domaine particulier peut également être sur de multiple segments, comme l'a fait le courtier VERSPIEREN.

Ce courtier a fait le choix d'être « multi-spécialiste » dans différentes branches de l'assurance. Pour cela, il a créé des filiales comme :

- ACE, spécialisée dans les risques industriels, et professionnels de la construction
- LABALETTE, spécialisée dans les produits d'assurance pour les risques automobiles aggravés
- SAAM, spécialisée pour les personnels navigants, compagnies aériennes et conducteurs SNCF.

En 2010, la stratégie de spécialisation de VERSPIEREN ne s'est pas arrêtée là, et toujours à l'affût de l'actualité, il a lancé « la première gamme d'assurances des bâtiments durables ».

Les courtiers, comme VERSPIEREN, sont à l'écoute du marché, à l'écoute de la demande, ce qui leur permet de répondre et surtout d'anticiper les besoins futurs des assurés, afin que le moment venu, ils aient les solutions d'assurance adéquates.

Le rôle du courtier de demain sera véritablement l'anticipation des besoins des assurés, qui ne cessent d'évoluer.

### **3.3 Le courtier de demain**

#### **3.3.1 L'ère d'Internet**

Internet est aujourd'hui présent partout dans notre vie quotidienne, tant privée, que professionnelle. C'est un outil révolutionnaire, qui contribue aux mouvances que subit le marché de l'assurance.

Les français, toutes générations confondues, sont clairement habitués à utiliser Internet. Les acteurs de l'assurance ont pris en compte depuis longtemps ce changement et sont massivement présents sur Internet. La quasi-totalité des acteurs de l'assurance proposent d'ailleurs la souscription en ligne de leurs contrats d'assurance.

Mais qu'en est-il des courtiers ?

Tout d'abord, il est important de préciser que l'industrialisation des processus des compagnies ne s'est pas faite au même rythme que les outils qu'ils ont mis en place auprès des courtiers. Ces derniers ont en effets de « vieux outils » et n'ont donc pas pu s'adapter à cette « industrialisation » et donc mieux vendre.

Certains courtiers indépendants, travaillent encore, comme ils travaillaient il y a dix ans. Mais face à la concurrence qui s'accrut, Internet semble être un bon allié des courtiers.

En effet, Internet permet de transmettre des informations de façon quasi instantanée et ce à un coût relativement faible.

Le succès du courtage en ligne, est dû aux contrats d'assurance pour lesquels les assurés savent d'ores et déjà quel produit ils souhaitent. Cela vaut notamment pour les contrats automobile. Ce sont des clients avertis, qui savent de quelle garantie ils ont besoin. Pour les contrats plus « complexes » comme l'assurance santé, le recours aux courtiers « physique » est nécessaire.

C'est pourquoi une complémentarité entre Internet et le réseau physique des courtiers semble être la combinaison gagnante.

Il semble nécessaire que le courtier de demain soit présent sur internet, mais son réseau physique ne doit pas être supprimé pour autant, car les français y tiennent, notamment en ce qui concerne d'une part les contrats « complexes » et la gestion des sinistres qui nécessitent un véritable accompagnement des assurés.

Pour l'heure, Internet ne peut se substituer entièrement au réseau physique, mais à su séduire de nombreux français, comme en témoigne le succès de courtiers en ligne.

Le site en ligne des courtiers, même de proximité, permet de gagner un temps précieux pour toutes les tâches administratives, type avenant, demande d'attestation... Cela permet de libérer du temps au courtier pour la prospection et autres rendez-vous nécessairement physique.

En témoigne le succès de certains acteurs, comme Netassur qui a su allier le courtage en ligne, où la plupart des actions sont donc dématérialisées, mais à une véritable équipe qui répond aux clients.

Les dix prochaines années à venir seront sans doute dédiées au courtage en ligne, et principalement pour les particuliers. Encore faudra t'il que les courtiers prennent en compte la menace que peut représenter les comparateurs en ligne, comme Assurland.

### 3.3.2 Le courtier « low cost »

La tendance à la recherche du meilleur prix, est un comportement général des français et l'assurance n'échappe pas à la règle.

La majorité des grandes compagnies d'assurance ont su anticiper ce phénomène, de recherche du meilleur prix, et ont pour cela créé leur offre d'assurance « low cost » à la manière des compagnies aériennes.

Les assurés, et notamment les « bons assurés » recherchent des garanties minimales, car ce sont de bons risques et n'ont par conséquent nul besoin d'une offre complète d'assurance.

Le courtier de demain, sera donc low cost et s'intéressera à cette partie de la population française qui recherche une protection minimale et coûteront très peu en sinistres.

Ces assurances à bas prix, sont de plus en plus réclamées par les français. Ces produits vont être commercialisés sur Internet.

Mais quelle est la différence entre les contrats d'assurance « low cost » que proposent les compagnies d'assurance sur leur site dédié, et les contrats également à bas prix que proposent les courtiers ?

Les compagnies d'assurance se sont donc lancées sur ce marché, comme Amaguiz et IdMacif. Les contrats proposés sont « standardisés », aucune modulation des garanties n'est possible, comme les contrats « traditionnels » commercialisés en agence. Ces contrats répondent donc à la demande des français.

Mais la force des courtiers, est selon moi, qu'ils proposent également des prix bas mais avec des garanties qui correspondent réellement aux besoins des assurés.

En effet, les courtiers se bornent à trouver les garanties adaptées aux besoins de l'assuré et au meilleur prix. C'est donc une double recherche pour une meilleure efficacité. Les

compagnies sont plus dans la recherche du meilleur prix mais en déclinant l'aspect « adaptabilité aux besoins des assurés ». Cela ne fonctionnera donc qu'à court terme. Le courtier lui recherche une efficacité à long terme des contrats qu'il propose.

Les prix proposés par les courtiers, vont être le plus souvent, supérieurs à ceux proposés par ces compagnies discount en ligne, mais leur permettra de conquérir une clientèle à long terme et de la fidéliser.

Les formules packagées des compagnies d'assurance, sont selon moi, inadaptées au courtier qui n'oublie pas son rôle de « conseil ».

Cette idée vient être confortée par un sondage réalisé par Assurland, comparateur en ligne, en 2010. Cette étude relève que les assurés, même s'ils souscrivent en ligne, désirent « connaître leur assureur et avoir un contact physique en cas d'accident ».

55 % d'entre eux « mettent aussi en avant le besoin de conseils », et 44 % d'entre eux « le manque de confiance dans la qualité de service ».

Le courtage en ligne est donc la solution à l'assurance de demain.

Il ne reste plus qu'à voir si les français feront le choix de payer légèrement plus et donc de s'adresser aux courtiers en ligne, ou au contraire, s'ils désireront à tout prix payer moins et se priveront donc de conseil, à l'image des Etats-Unis où le courtage en ligne est devenu « une industrie à part entière.

## CONCLUSION

Nous avons pu voir à travers cette étude que le métier de courtier a véritablement un sens et devrait perdurer.

Il doit cependant lutter contre différentes « menaces », mais auxquelles de nombreux autres acteurs doivent également faire face. Il s'agit de la concurrence accrue entre les acteurs de l'assurance.

Le métier de courtier n'est pas toujours compris par les français. Alors même que ces derniers changent de plus en plus d'assureurs et font eux même ce travail de recherche d'autre contrat d'assurance, ils ne savent pas que le courtier pourrait faire ce travail à leur place.

Il y a donc une réelle opportunité à saisir pour les courtiers, en tentant de promouvoir leur métier dans des salons, magazines...

Afin de stopper l'épuration de leur portefeuille, les courtiers doivent mener une stratégie comme nous l'avons vu. Leur expérience du marché de l'assurance leur permet, je pense, d'anticiper les demandes à venir des assurés. Ils doivent se spécialiser et rester à « l'affut du marché ».

Enfin, le courtier a réellement une place importante parmi les autres prestataires de service, il est un interlocuteur dont aucun des ces acteurs (experts, risk manager, compagnies d'assurances...) ne pourrait se passer.

Concernant les autres intermédiaires d'assurances, le courtier a de véritables qualités que nous avons vu, qui lui permettent de garder sa place d'expert en assurance, auprès de qui l'on vient demander des conseils.

# BIBLIOGRAPHIE

[www.news-assurances.com](http://www.news-assurances.com)

<http://www.assuresco.fr/eca.php>

<http://www.metiers.be/>

<http://www.air-assurances.com/>

[www.ffsa.fr](http://www.ffsa.fr)

[www.legifrance.com](http://www.legifrance.com)

<http://www.point-assurance.com/>

[www.senat.fr](http://www.senat.fr)

<http://www.jeanclauderadier.com/>

<http://www.interiura.com/fr/>

[www.lesechos.fr](http://www.lesechos.fr)

<http://actu.efinancialcareers.fr/>

[www.largusdelassurance.fr](http://www.largusdelassurance.fr)

[www.assuranceetmutuelle.com](http://www.assuranceetmutuelle.com)

<http://www.verspieren.com/>

[www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)

La Chambre de Commerce et de l'Industrie de Lyon

L'Université de Poitiers

## SYNTHESE EN ANGLAIS

The world of insurance is really large. It's made of many contributors, but will be focusing only on one in this paper; the brokers. (It's composed by many contributors, such as brokers, which we are going to talk about.)

Insurance brokers have a really important place in the market of insurance. But they also have to face all the parties involved in the insurance's market.

In this study, we have described the role of brokers. It shows that it can be hard to be a broker in the insurance business. French people don't know the subject and the interest of being a broker in insurance.

The insurance brokers have to face a lot of problems and issues, which threaten their future.

We can quote for example, the conflict between the insurance companies and brokers. Both think that the insured is their client. It generates a conflict of interests.

Insurance brokers have also some problems and issues with branches of bank, insurance...

Despite of everything, they have some qualities and they have to proclaim them, in order to defend them. We can quote some qualities, like the fact that insurance brokers are independent, they can work with all insurance companies, without any pressure. It's a real advantage, and particularly for the insured. Indeed, the insured will have the best policy in the market, thanks to research made by the broker.

Their expertise allows them not to rely on others. They could also settle claims. Besides, brokers have a real knowledge and during a claim, they will defend the interest of his insured. They have a perfect command of insurance.

But other actors have also those qualities, that's why, insurance broker have to decide a strategy.

He could specialize themselves in as specific sector in the insurance market, like health insurance. There is a major insurance company, named APRIL, which succeeded in the choice of specialization in a sector. They focused on health insurance.

Today, internet is everywhere, in our private life and at work. Internet have change the world, and also insurance. All the insurance companies are present in internet, they have their own website. Brokers must have also their website and sell their services online. Internet is taking a bigger place in our everyday life, that's why we have to start incorporate it in our job now.

However, insurance brokers must keep their agency, because French people need physical contact with their insurers. So it must be a complementarity between internet and agencies.

Today, the tendency is a research of the lowest price. People want a good policy and a low price.

So, we can say that the future insurance brokers must commercialize low cost policies and don't forget his main role, which is to provide advices.

With all his qualities, and if they considers the issues of tomorrow, he will certainly be a major actor of the insurance market.