

BAROMÈTRE SATISFACTION AGENTS GÉNÉRAUX ET TYPOLOGIE DES PROFILS 2ème édition

ASSUREURS BENCHMARKÉS

ALLIANZ, AXA, AXA A2P, GENERALI, MMA,
MUTUELLE DE POITIERS, THELEM, SWISSLIFE

Synthèse publique

N° 2023.04.786

18 septembre 2023

GOLDER & PARTNERS

5 rue Saint-Sauveur - 75002 PARIS

Tél. : 01 40 26 99 33+

E mail : j.golder@golder-partners.com - Site : www.golder-partners.com

SAS au capital de 160 000 € – RCS Paris B 378 087 522 – APE 7320Z

MEDI
Monitoring European Distribution of Insurance

88, rue de Courcelles -75008 PARIS

Tél. : + 33 1 84 79 25 39

E mail : h.debruyne@medi-site.fr

SAS au capital de 15 000 €

Préambule

- *Golder& Partners et le MEDI réalisent un baromètre de satisfaction des réseaux d'agents généraux d'assurance et d'épargne.*
- *L'objectif est de qualifier les relations entre les agents généraux et leurs mandantes afin de mesurer les niveaux de satisfactions de leurs différentes attentes. Ce qui permet d'éclairer leurs comportements, motivations et parfois de démotivations afin de dégager les voies des améliorations possibles.*
- *Nous restons personnellement à votre disposition pour répondre aux questions que pourraient susciter les résultats figurant dans ce document. Il reprend notamment la partie « attentes des Agents Généraux » et la compare à la satisfaction globale apportée par les 8 assureurs évalués.*

Bien sincèrement,

Joël Golder & Henri Debruyne

Synthèse

- 2ème baromètre de la satisfaction des Agents Généraux en regard des prestations de leur enseigne, il apporte la vision détaillée de 511 Agents représentant 8 compagnies qui totalisent plus 85% des Agents en activité. Ce qui en donne une bonne photographie.
- Avant toute appréciation des moyens ou des outils mis à disposition des agences, ou de l'accompagnement qui leur est réservé, comme en 2021, c'est l'écoute, la confiance et la reconnaissance du travail de l'Agent qui constituent les attentes premières. Les moyens viennent ensuite. Malgré l'ajout de 2 réseaux, les 5 attentes principales toutes enseignes confondues restent identiques à celles de 2021. Elles peuvent toutefois varier selon les réseaux.
- Comme en 2021, ces attentes sont peu satisfaites. 2 attentes principales sont particulièrement insatisfaites : « la prise en compte de vos préoccupations par la Direction/la compagnie » et « la prise en compte de votre propre stratégie par la compagnie ». Elles reçoivent d'ailleurs des évaluations moyennes quasiment identiques à celle de 2021. Au-delà, sur les 13 premières attentes, la moyenne des satisfactions ne dépasse modestement 7 qu'à 2 reprises (« la confiance de la compagnie dans votre activité »: 7,16 et « La présence et l'écoute de l'inspection »: 7,17).
- Les assureurs doivent donc faire un effort pour mieux répondre aux attentes de leur réseau.
- Néanmoins, la dynamique commerciale reste bonne, plus des 85% des Agents déclarent être dans une situation de croissance modérée à forte (75% en 2021), 62% ont des projets d'investissement (70% en 2021) et 78% souhaitent continuer à faire ce métier (77% en 2021). Pourcentage qui serait plus fort sans les 14% qui, comme en 2021, voient arriver la retraite.



Présentation

- ➡ • Ce 2^{ème} baromètre de la satisfaction des Agents Généraux en regard de leur enseigne se base sur **511 entretiens** téléphoniques (60 par réseau et 90 pour un réseau spécifique) auprès des Agents eux-mêmes
 - **8 assureurs** ont été benchmarkés: ALLIANZ, AXA, AXA A2P, GENERALI, MMA, MUTUELLE DE POITIERS, THELEM, SWISSLIFE
- ➡ • Cette synthèse présente les principaux enseignements sur
 - les attentes détaillées des Agents Généraux vis-à-vis de leur enseigne
 - la satisfaction des Agents Généraux par rapport à leur enseigne
 - La dynamique commerciale des agences
- ➡ • L'étude a été conduite en juin et juillet 2023.



Profil des Agents Généraux interrogés

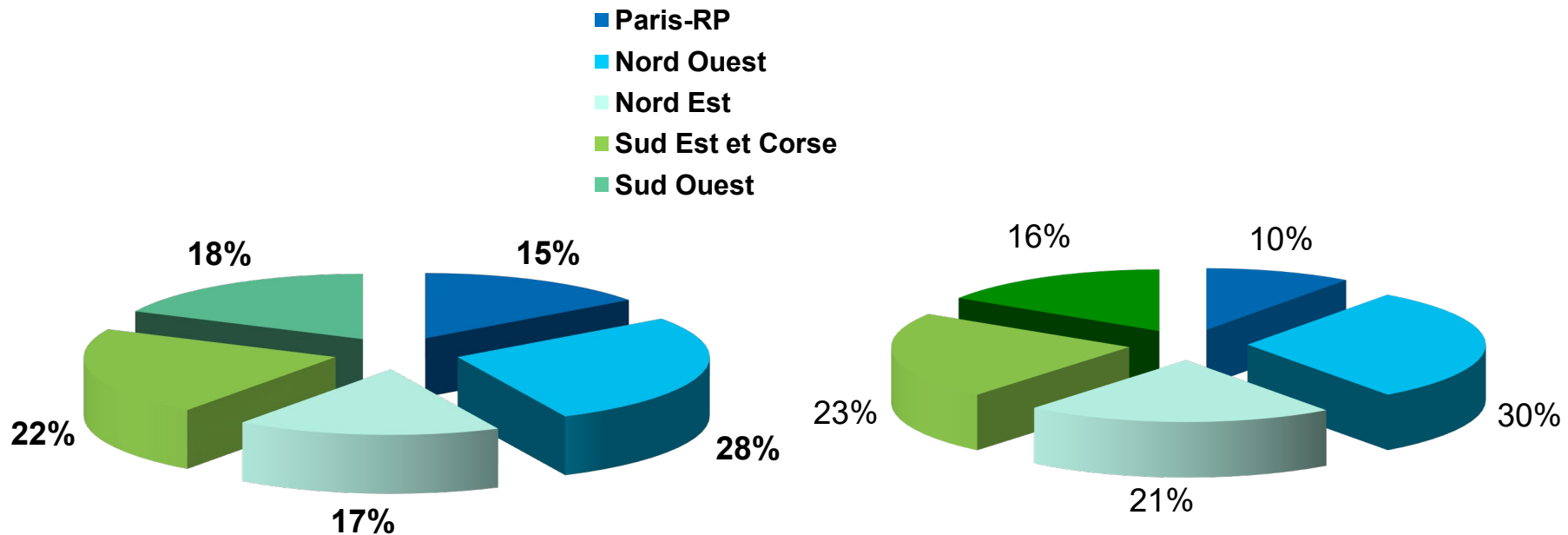
1. Régions

- Des Agents répartis sur l'ensemble du territoire de façon relativement équilibrée.
- L'intégration des réseaux AXAA2P et MUTUELLE DE POITIERS ne modifie pas sensiblement la répartition.

Q17.3 Quel est votre code postal ?

2023 - Base : 511

2021 - Base : 360



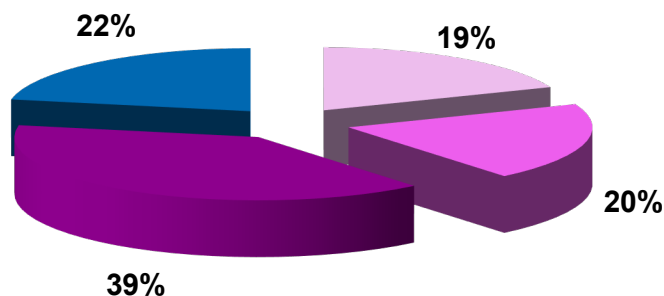
2. Tailles des agences

- Les 4/5 des agences ont une taille inférieure à 6 etp, une réalité de très petites entreprises. Une augmentation significative des Agents seuls (19% en 2023 vs 9% en 2021) portée par l'arrivée de AXA A2P. Hors ce dernier réseau les effectifs restent stables.

Q6.3. Quelle est la taille de votre agence?

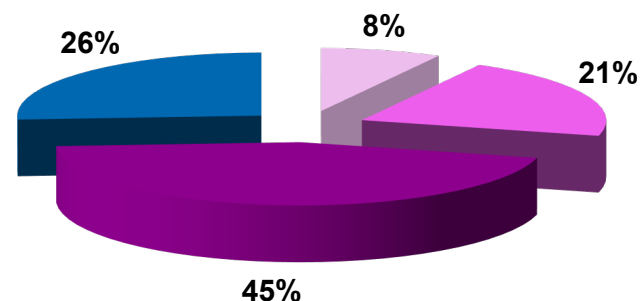
2023 - Base : 511

1 personne 2 personnes
3-5 personnes 6-20 personnes



2021 - Base : 360

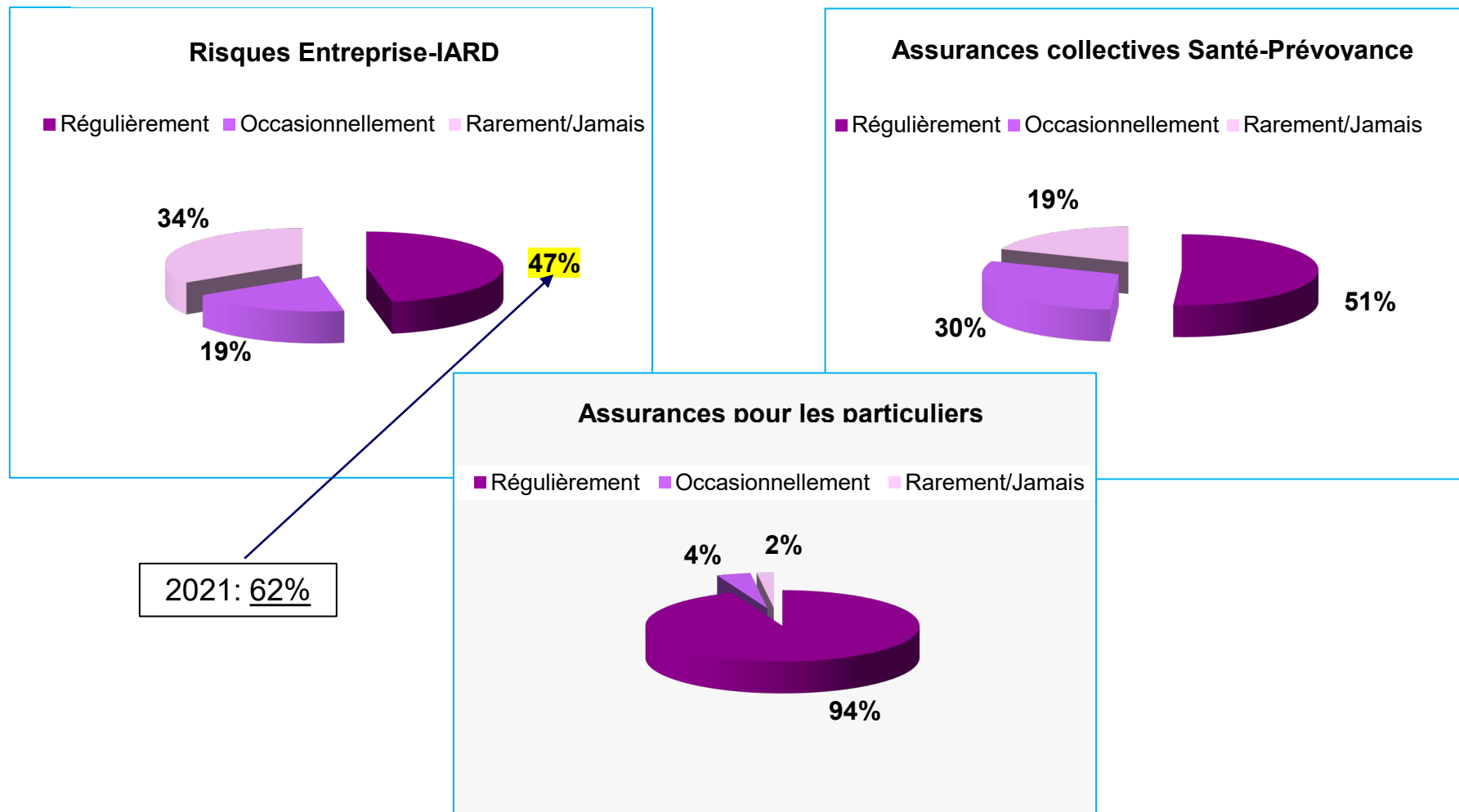
1 personne 2 personnes
3-5 personnes 6-20 personnes



3. Répartition des activités

- Une baisse significative de l'activité **Risque entreprise-IARD** dans un contexte de stabilité des autres activités. Un effet d'optique lié à l'arrivée du réseau A2P d'AXA

Q0Bis.A tous : diriez-vous que votre agence travaille régulièrement, occasionnellement, rarement, jamais :



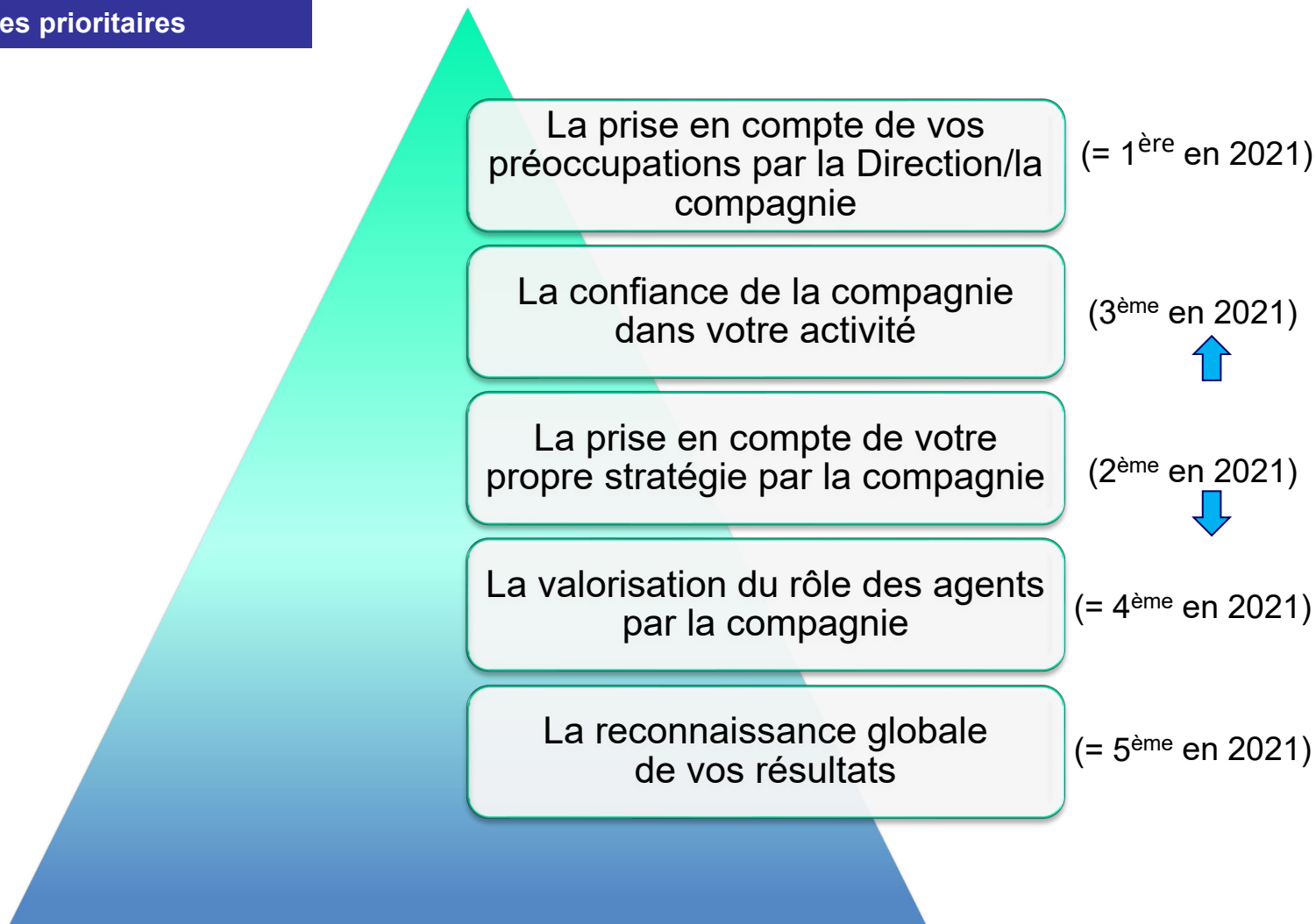


Attentes des Agents Généraux vis-à-vis de leur mandante

Les principales attentes restent identiques à celles de 2021 : la satisfaction des Agents passe par l'écoute, la confiance et la reconnaissance de leur travail

Attentes prioritaires

Attentes calculées sur la base de leur importance dans la satisfaction globale des courtiers



Les principales attentes restent identiques à celles de 2021 : la satisfaction des Agents passe par l'écoute, la confiance et la reconnaissance de leur travail



Avant toute prise en compte des ressources mises à disposition, des outils ou de l'accompagnement, c'est l'écoute, la confiance et la reconnaissance du travail de l'Agent qui constituent les attentes premières.

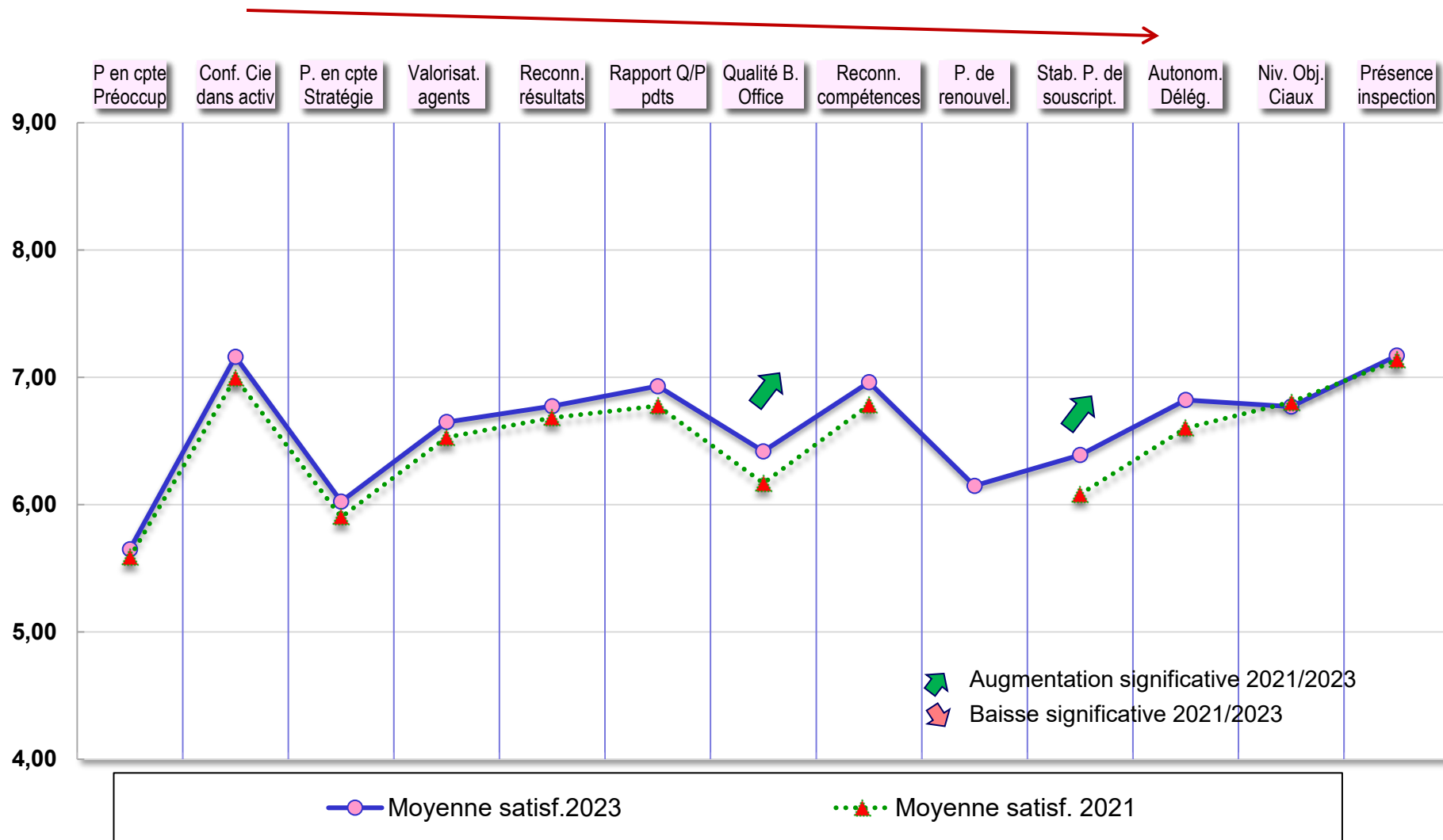
- ➡ Malgré l'arrivée de 2 nouveaux réseaux, les 5 premières attentes restent identiques à 2021
- ➡ Si la nature des attentes peut varier selon les réseaux, globalement la confiance de la mandante dans ses Agents et la reconnaissance apparaissent très importants.
- ➡ Les aspects opérationnels : support technique, autonomie et délégation, rapport qualité/prix des produits sont toutefois mis en avant par certains réseaux
- ➡ Parmi les attentes les moins importantes on relève « la qualité de la documentation commerciale et des outils d'aide à la prospection et à la vente ». Si « l'impact de l'administratif sur votre activité » est particulièrement insatisfaisant, son amélioration est toutefois une attente également très secondaire.



**Quelle
satisfaction
apportée par
les mandantes?**

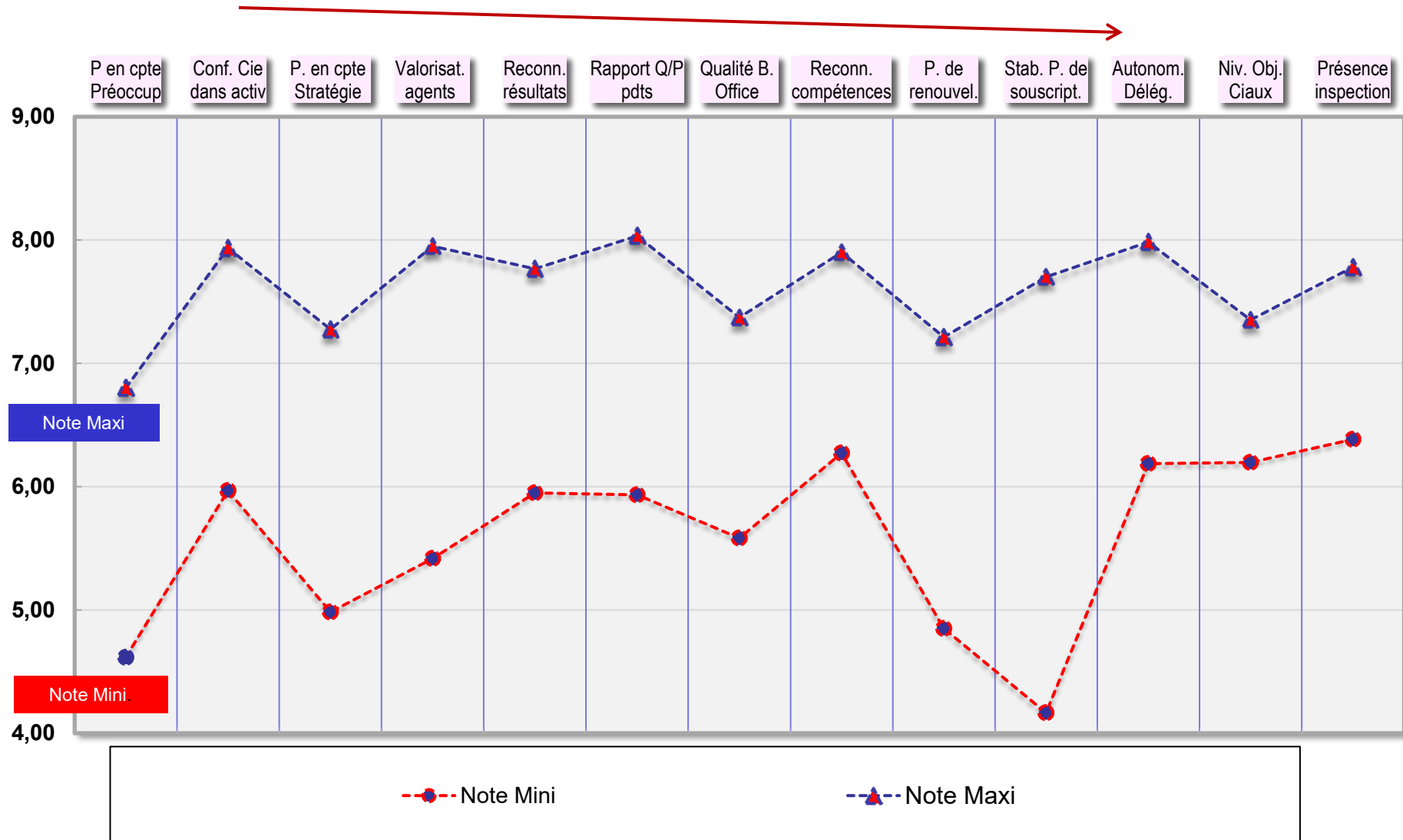
La satisfaction reste modeste, globalement inférieure à 7

Attentes par importance décroissante



Et les écarts de satisfaction entre les réseaux sont importants

Attentes par importance décroissante





Les attentes des Agents Généraux sont globalement peu satisfaites. Sur les 13 premières attentes, la moyenne des satisfactions ne dépasse 7 qu'à 2 reprises (« la confiance de la compagnie dans votre activité »: 7,16 et « La présence et l'écoute de l'inspection »: 7,17)

- ▶ Comme en 2021, 2 attentes principales sont particulièrement insatisfaites : « la prise en compte de vos préoccupations par la Direction/la compagnie » et « la prise en compte de votre propre stratégie par la compagnie ». Elles reçoivent d'ailleurs des évaluations moyennes quasiment identiques à celle de 2021. Sur ces 2 attentes les écarts de satisfaction entre les réseaux sont supérieurs à 2pts mais les notes maxi restent autour de 7.
- ▶ Comparativement à 2021, la satisfaction moyenne progresse significativement sur 2 dimensions tout en restant nettement en dessous de 7 (« la qualité globale des services apportés par les back office de la Cie », « la stabilité des politiques de souscription »)
- ▶ Quelques attentes sont, en moyenne, relativement mieux satisfaites: « la confiance de la compagnie dans votre activité » (7,16), « la présence et l'écoute de l'inspection » (7,14).

A person in a light blue suit and dark tie is seated at a dark wooden desk. Their hands are resting on a laptop. In front of the laptop is a white document with several blue pie charts and some text. A pen lies on the desk to the left of the document. The background is a plain, light-colored wall.

Dynamique commerciale des agences

1. Moment du cycle de vie de l'agence

Q6.2. Moment du cycle vie de l'Agence : Diriez-vous que votre agence est aujourd'hui dans une phase de

	<i>% moy. des 8 compagnies</i>	<i>% moy. des 6 compagnies</i>
	2023	2021
Base Agences	511	360
• Lancement	7,6	6,1
• Développement	54,0	57,5
• Plateau (stabilité)	31,7	28,6
• Transmission/vente	6,7	7,8
	100%	100%

- En moyenne, un peu moins des 2/3 des Agents (61,6%) se décrivent dans une phase de conquête (lancement + développement). Un chiffre qui peut toutefois atteindre 77% dans l'un des réseaux analysés. Une relative stabilité par rapport à 2021 malgré l'intégration de 2 nouveaux réseaux.

2. Croissance de l'agence

2.1. Evolution de la taille de l'équipe

Q6.4. Quelle était la taille de votre agence il y a 2 ans?

	<i>% moy. des 8 compagnies</i>	<i>% moy. des 6 compagnies</i>
	2023	2021
Base Agences	511	360
• Identique	40,1	38,1
• Plus petite	45,8	46,1
• Plus grande	5,1	7,5
• NC/NSP	9,0	8,3
	100%	100%

- Un peu moins de la moitié des Agents (45,8%) indiquent que leur équipe a grandi depuis 2 ans. Ce chiffre monte à 63,3% dans l'un des réseaux. Des chiffres globalement similaires à ceux de 2021.

2. Croissance de l'agence

2.2. Chiffre d'affaires

Q6.8. Concrètement comment évolue votre chiffre d'affaires depuis 2 ans?

	% moy. des 8 compagnies	% moy. des 6 compagnies
	2023	2021
<i>Base Agences</i>	511	360
• Stable	13,5	24,7
• Croissance moyenne de 2 à 5% par an	42,1	39,7
• Croissance moyenne de 6 à 10 % par an	23,9	20,6
• Croissance supérieure à 10% par an	19,0	15,0
• A la baisse	1,6	-
	100%	100%

- Comparativement à 2021, le chiffre d'affaires progresse nettement dans tous les niveaux analysés. Les Agents évoquant une situation stable ou à la baisse ont diminué de 10% (écart significatif comparativement à 2021). Ainsi, dans l'un des réseaux, si 27% des Agents décrivent un CA stable ou en baisse, ils étaient 48% en 2021 !

3. Stratégie de développement

Q6.7. Quelle est la formule qui correspond le mieux à votre manière de travailler ?

	<i>% moy. des 8 compagnies</i>	<i>% moy. des 6 compagnies</i>
	2023	2021
<i>Base Agences</i>	511	360
• Surtout utiliser les opportunités, les demandes qui se présentent	48,5	49,2
• Surtout mettre en place des plans de développement avec des objectifs	51,5	50,8
	100%	100%

- Comme en 2021, les Agents se partagent entre réactifs et pro-actifs. Le premier groupe que l'on peut qualifier « d'opportuniste » monte à 61,7% dans l'un des réseaux.

4. Projets des Agents

41. Intentions d'investissement

Q6.10. Pour renforcer le développement de votre agence, envisagez-vous d'investir à court terme (d'ici 3 à 5 ans) dans des moyens supplémentaires (recrutement, équipements)?

	% moy. des 8 compagnies	% moy. des 6 compagnies
	2023	2021
<i>Base Agences</i>	511	360
Sous-total OUI	62,0	70,3
• Oui tout à fait	46,8	50,8
• Oui	15,3	19,4
Sous-total NON	37,4	29,4
• Pas vraiment	13,7	11,9
• Pas du tout	23,7	17,5
• NSP	0,6	0,3
	100%	100%

- Comparativement à 2021 l'intention d'investissement fléchit globalement et dans tous les réseaux présents en 2021. Toutefois près des 2/3 des Agents ont des projets d'investissement à court terme dont 50% de façon très marquée (« oui, tout-à-fait »). Un dernier chiffre qui atteint 61% dans l'un des réseaux.

4. Projets des Agents

4.2. Perspectives à Moyen terme (5 ans)

Q6.11. Dans 5 ans diriez-vous que ?

	% moy. des 8 compagnies	% moy. des 6 compagnies
	2023	2021
<i>Base Agences</i>	511	360
• J'espère poursuivre mon activité, je crois à ce métier	78,3	76,9
• Je serai devenu courtier en assurance	1,4	0,8
• Je serai à la retraite	14,1	14,2
• J'aurai changé d'activité, ce métier n'est plus ce qu'il était	4,7	4,4
• NSP	1,6	3,6
	100%	100%

- Stabilité des résultats par rapport à 2021, la plupart des Agents expriment leur attachement à leur métier (78,3%). Un chiffre qui varie toutefois de 67% à 87% selon les réseaux. Variations qui tiennent principalement aux départs à la retraite qui peuvent représenter jusqu'à 23,3% des Agents dans l'un des réseaux.

Nous restons à votre disposition pour vous apporter les réponses que vous pourriez souhaiter à la lecture de ce baromètre.

*Henri Debruyne (MEDI)
Joel Golder (Golder&Partners).*