



Les réseaux d'agents généraux attendent de leur assureur des relations de meilleure qualité.

**E**nquête après enquête, l'insatisfaction des agents généraux envers les compagnies reste élevée. La distance des dirigeants, une incompréhension des problématiques de terrain, des hiérarchies perçues comme intrusives ont toujours été sources de frustration. La crise du Covid semble avoir décillé les yeux des dirigeants de l'assurance, qui se sont rendu compte que l'implication des réseaux était déterminante, et bien supérieure à ce qu'ils imaginaient. Dans de récentes déclarations, ils ont loué l'action des agents généraux et souligné le rôle incontournable qui est le leur.

Il n'en demeure pas moins que le baromètre des réseaux d'agents 2021<sup>(1)</sup> met en évidence une forme de mal-être des agents généraux, qui se traduit par des notes de satisfaction franchement modestes. Celles-ci reflètent une perception négative, par les agents, de la capacité des compagnies à satisfaire leurs attentes. Avec, naturellement, des écarts significatifs entre les réseaux. Certains s'en sortent honorablement, tandis que d'autres sont vraiment à la peine.

#### Peu de reconnaissance

Sans surprise, c'est l'écoute, la confiance et la reconnaissance du travail de l'agent qui constituent les attentes premières, et ce sont celles qui sont globalement peu satisfaites. C'est une constante depuis plus de trente ans. Cela s'observe également chez les courtiers de proximité qui sont, par essence, dans ►►

### ENQUÊTE

# Les agents jugent sévèrement leurs compagnies

**L'insatisfaction des agents généraux à l'égard des compagnies reste constante au fil du temps. Il y a pourtant de bonnes raisons de penser que cela n'a rien d'inéluctable, bien au contraire. Si elle reste une toile de fond, elle ne doit pas cacher des relations bien plus étroites qu'imaginées.**



© PRENOU/MOM / AGENCE

● **HENRI DEBRUYNE**  
PRÉSIDENT  
DU THINK TANK MEDI  
(MONITORING  
EUROPEAN  
OF DISTRIBUTION  
IN INSURANCE)

## Les agents jugent sévèrement leurs compagnies

►►► une relation différente, mais avec moins d'acuité toutefois, parce que leur liberté d'agir, bien que relative, est perçue comme plus grande. De fait, les agents généraux sont liés par un mandat, mais, avant tout, ce sont des indépendants qui ont fait le choix de ce mode d'exercice et supportent mal tout ce qui ne respecte pas leur liberté. Ils considèrent que leur mode de vie professionnel et leur réalité statutaire sont insuffisamment pris en compte par les compagnies.

Le plus troublant réside dans la constance de ces insatisfactions. Les agents font toujours les mêmes constats et les hiérarchisent à peu près de la même manière depuis que ces enquêtes sont conduites. D'abord, la qualité des relations, la reconnaissance de ce qu'ils sont, ensuite seulement les moyens, les méthodes et les process. Nous pourrions croire que les insatisfactions font partie de leur culture. Ce n'est pas faux : les réseaux les plus insatisfaits il y a vingt ans le sont toujours aujourd'hui. Comme si cela s'inscrivait dans leur ADN.

### Des nuances selon la taille

Le fait que certains s'en sortent mieux que d'autres, y compris sur la durée, souligne qu'il n'y a pas de fata-

lité. Plusieurs constats peuvent éclairer cela. En premier lieu, la taille des réseaux semble discriminante. Ce qui veut dire que les grands réseaux doivent faire plus d'efforts pour maintenir une bonne qualité relationnelle que ceux à dimension plus humaine, pour lesquels c'est plus naturel. Ensuite, la cohérence des politiques suivies par les compagnies, telles qu'elles sont perçues par les agents, est un facteur favorable, car elle donne de la visibilité à l'action et de la

sensiblement d'un réseau à l'autre. Une autre observation montre qu'il y a une corrélation entre un bon niveau de satisfaction et le développement économique des dits réseaux. En d'autres termes, les réseaux d'agents qui ont des taux de satisfaction supérieurs à la moyenne obtiennent des niveaux de développement plus soutenus que leurs confrères. Ceci dans un contexte général des affaires comparable, puisque nous savons qu'un environnement porteur pour le business

deux déclare mettre en place des plans de développement assortis d'objectifs. Évidemment, l'autre moitié se contente de saisir les opportunités et les demandes qui se présentent. Typiquement, le verre à moitié vide ou à moitié plein, mais ce volontarisme était bien moins marqué voici quelques années, et il varie assez sensiblement d'un réseau à l'autre (de 40 à 60 %, du moins engagé au plus volontariste). Et l'on perçoit que la bascule vers un dynamisme commercial plus affirmé est en train de s'opérer.



# 7,68/10

## Le taux de satisfaction moyen des agents généraux envers leurs compagnies

SOURCE : BAROMÈTRE DES RÉSEAUX D'AGENTS GÉNÉRAUX RÉALISÉ PAR GOLDER & PARTNERS ET MEDI, EN DÉCEMBRE 2021, PORTANT SUR SIX RÉSEAUX

stabilité. Enfin, la nature de la relation, qui tient beaucoup au mode de fonctionnement des structures d'animation. Naturellement, la satisfaction résulte d'une combinaison de facteurs, et non d'un seul.

Le taux de satisfaction global s'élève à 7,68/10 en s'éta-geant de 7,07 pour la compagnie la moins bien notée à 8,33 pour la mieux évaluée – des variations importantes de l'une à l'autre. Elles le sont également à l'intérieur d'un même réseau entre les différentes typologies d'agents qui le composent. 20 % des agents déclarent une motivation inférieure à 6/10. Là encore ce pourcentage varie

à un effet bénéfique sur le moral. Dans les baromètres évoqués, tous les agents sont naturellement placés dans une situation comparable, même si l'agilité et la réactivité des compagnies pour se saisir des situations favorables n'est pas toujours la même.

### Pas d'évolution ?

Alors, n'y aurait-il rien de très neuf dans les relations agents-compagnies ? En fait, globalement, deux informations émergent de ce baromètre. La première est que les agents généraux se montrent plus conquérants et plus motivés que par le passé. Un sur

### Vers un mieux

La seconde information souligne un changement notable. Parmi tous les réseaux observés, le taux de satisfaction progresse. Certes, de manière variable de l'un à l'autre, mais suffisamment sensible pour penser que, derrière l'insatisfaction installée, un mouvement de fond s'est enclenché. Et, pour la première fois, le taux de satisfaction global des agents est légèrement supérieur à celui des courtiers (7,63 pour les premiers et 7,50 pour les seconds). Ce point est en lui-même révélateur.

L'intérêt de l'analyse détaillée des comparaisons entre les réseaux montre des variations importantes de l'un à l'autre, voire à l'intérieur d'un même réseau entre les différentes typologies d'agents qui le composent. Ce qui permet de mieux comprendre ce qui se passe et de s'inscrire dans un dispositif d'amélioration. ●

1. Baromètre des réseaux d'agents généraux réalisé par Golder & Partners et Medi en décembre 2021.

## Fiche technique

### Baromètre des réseaux d'agents généraux - Golder&Partners et MEDI de décembre 2021.

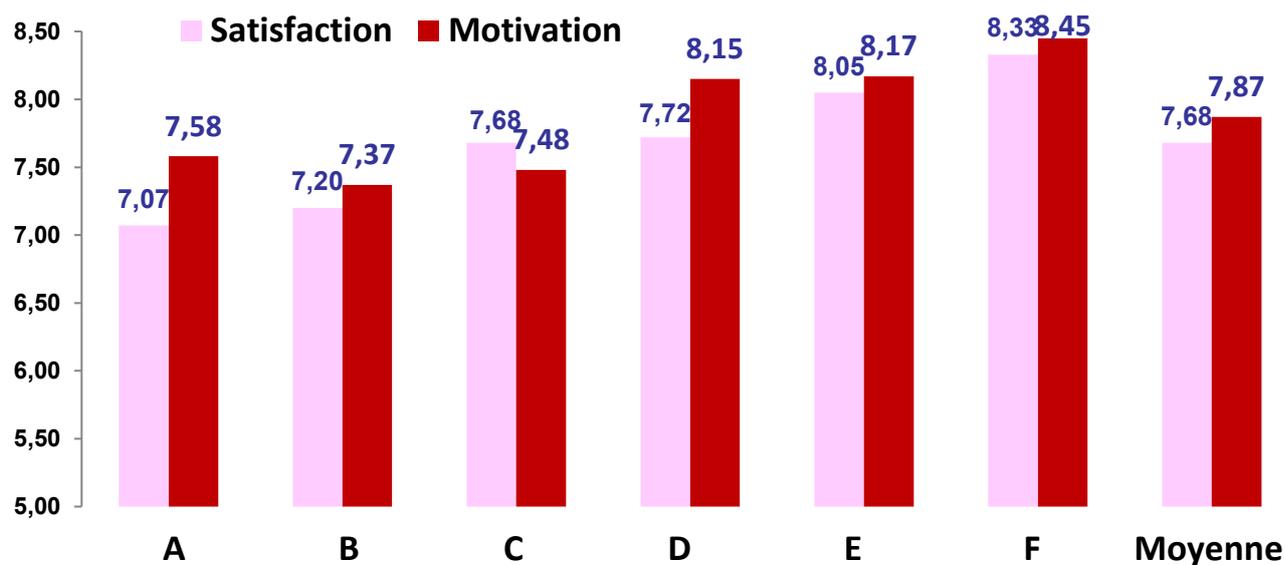
Trente items ont été évalués. Les Agents Généraux jugent que leurs attentes sont globalement peu satisfaites. Sur les 13 premières, la moyenne des satisfactions ne dépasse 7 qu'une seule fois (« La présence et l'écoute de l'inspection » : 7,14). Les 2 attentes principales sont particulièrement insatisfaites (« La prise en compte de vos préoccupations par la compagnie » : 5,59 ; « La prise en compte de votre propre stratégie par la compagnie » : 5,90). Sur ces 2 attentes les écarts de satisfaction entre les réseaux sont supérieurs à 1,5 points, mais les notes restent inférieures à 7.

Quelques attentes sont, en moyenne, mieux satisfaites : « la confiance de la compagnie dans votre activité » (7,00), « l'accompagnement de l'inspection : qualité des conseils, efficacité » (6,86), « la présence et l'écoute de l'inspection » (7,14). Mais Les Agents manquent d'interlocuteurs décisionnaires (« le pouvoir de décision de vos interlocuteurs directs » : moyenne 6)

\*Baromètre des réseaux d'agents généraux - Golder&Partners et MEDI de décembre 2021.

### Taux de satisfaction et degrés de motivation

Base : 360



6 réseaux : 4 généralistes et deux plus spécialisés. Les Agents de D, E et F ont une motivation significativement supérieure à celle des Agents de B et C.

La motivation est globalement supérieure à la satisfaction hormis pour l'assureur C. Le décalage est particulièrement marqué pour les assureurs A et D. Faut-il comprendre que plus la motivation est forte chez les Agents plus ils sont exigeants et critiques vis-à-vis de leur enseigne (donc insatisfaits) ?