



◀ PRECEDENT

Dossier : Agents généraux 1 / 4

SUIVANT ▶

Accueil > Acteurs

Agents généraux, une famille européenne encore dispersée

Publié le 03 mars 2016, à 17h 00

agents généraux d'assurance

Avec l'harmonisation de la réglementation et les transformations conduites par les compagnies à une échelle internationale, les agents européens se trouvent davantage de préoccupations communes. Difficile, cependant, d'agir de concert tant le métier revêt de réalités différentes.



iStock / L'argus de l'assurance

Bien qu'ils exercent le même métier, leur quotidien ne se ressemble pas... forcément. Les agents d'assurance d'Europe ont certes des points communs. Ce sont des indépendants qui exercent dans le cadre d'un mandat et qui sont rémunérés sous forme de commissions. Mais au sein de la profession, des frontières demeurent, entretenues par de multiples spécificités nationales qu'elles soient juridiques, concurrentielles ou culturelles.

Dans le paysage de la distribution d'assurance, la place des agents varie d'un pays à l'autre. « Dans certains pays comme l'Allemagne et l'Italie, les compagnies ont privilégié les relations avec leurs agents et ont peu développé de réseaux concurrents en interne. Elles se sont aussi organisées pour faire face à l'émergence de nouveaux concurrents, ce qui a permis aux agents de bien résister et de conserver jusqu'à 75 % de parts de marché en assurance de particuliers en Allemagne et près de 90 % en Italie », rappelle Henri Debruyne, dirigeant du Medi (Monitoring European Distribution of Insurance), un observatoire de la distribution d'assurance en Europe. Ailleurs, les marchés s'avèrent plus concurrentiels : c'est le cas en France ou encore aux Pays-Bas.

Sur le plan juridique, aussi, les disparités sont fortes. L'exclusivité dans les relations avec les compagnies n'est pas de mise partout. La vente d'assurance reste parfois une activité secondaire ! Comme, par exemple, au Luxembourg, où le métier d'agent peut être complémentaire à une autre activité (voir p.42). Autre cas : « La question des indemnités compensatrices de cessation de mandat ne résonne pas de la même manière partout sachant que dans certains pays, les agents n'achètent pas leur portefeuille », note Patrick Evrard, président d'Agéa. D'où des préoccupations parfois très différentes.

UNE MOBILISATION TRANSFRONTALIÈRE

Cependant, le sort des agents dépend de plus en plus des évolutions réglementaires émanant des institutions européennes, ce qui crée des liens au-delà des frontières. « L'élaboration de la directive sur la distribution d'assurance [NDLR : DDA ou IDD] nous a fait comprendre que nous avons intérêt à adopter une position commune. L'Europe connaît mal les agents : les courtiers sont présents dans tous les pays ce qui n'est pas le cas des agents. Notre profession est inexistante ou quasi inexistante en Grande-Bretagne, au Danemark, aux Pays-Bas et dans d'autres pays. Il est donc important de faire connaître nos spécificités auprès des institutions européennes », souligne Patrick Evrard.

Sur le dossier législatif IDD, les agents ont su faire entendre leur position au sein du Bipar, la fédération européenne des intermédiaires qui l'a ensuite portée devant les institutions (lire encadré page suivante). À l'avenir ce type de démarche sera indispensable. Les projets visant à l'harmonisation des pratiques et à l'ouverture des marchés ne manquent pas. Dernier exemple en date : le livre vert sur les services financiers de détail réalisé à l'initiative de la commission européenne. Un texte qui risque – s'il conduit à des travaux législatifs –, « d'entraîner des évolutions en termes de distribution, car il prône l'ouverture des marchés financiers et assimile Internet à un canal de vente transfrontalier », prévient Agéa qui entend, avec le Bipar, se saisir du dossier.

Autre sujet qui pourrait amener la profession à se mobiliser au-delà des frontières : la mise en application du nouveau régime prudentiel au sein des compagnies, un processus qui risque de heurter la fibre indépendante des agents. « Indépendants, ils le sont sur un certain nombre de points, mais ils restent soumis à un mandat. Le vrai sujet aujourd'hui est celui de l'autonomie. Or, avec les contraintes liées à Solvabilité 2 qui pèsent sur les assureurs, le contrôle des intermédiaires va se renforcer », observe Henri Debruyne du Medi.

Par ailleurs, les agents évoluent dans un paysage de la distribution en plein bouleversement. Qu'elles soient locales ou internationales, les compagnies sont en train, chacune à leur rythme, d'intégrer le digital dans leur organisation, de moderniser leurs réseaux, voire d'inventer de nouveaux modes de distribution. Dans les groupes internationaux, ces projets sont menés au niveau des filiales dans le cadre de stratégies globales. Et les initiatives réussies sont bien souvent dupliquées dans d'autres entités. D'où l'intérêt des associations européennes de syndicats d'agents, telles qu'il en existe chez [Allianz](#), [Axa](#) et [Generali](#), pour pouvoir échanger entre pairs sur ces évolutions stratégiques.

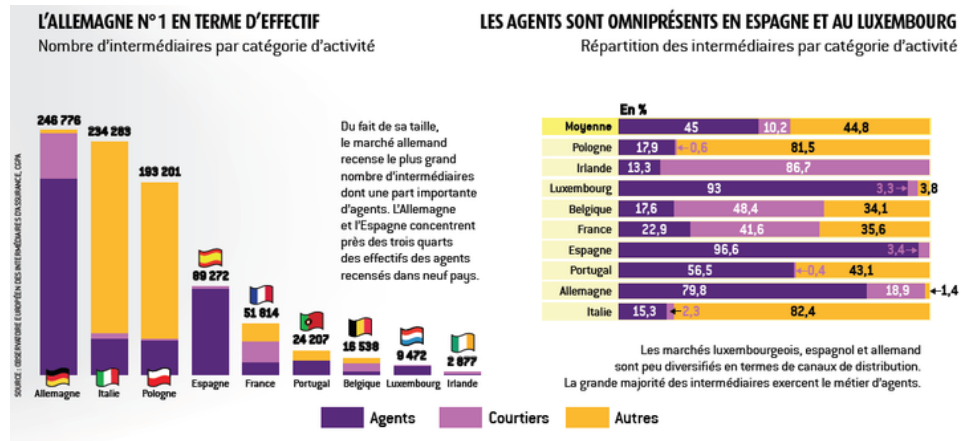
L'EUROPE DES AGENTS RESTE À FAIRE

Le mouvement généré par le numérique est tel que la commission permanente des agents du Bipar s'est emparée du sujet. Fin janvier, dix syndicats nationaux ont signé une charte du digital. Objectif : rappeler des principes auxquels les agents sont attachés. Ce texte est une première pour la famille des

agents au sein de la fédération européenne des intermédiaires d'assurances. Sa portée reste assez limitée certes, mais il représente un embryon d'action commune qui dépasse le cadre du lobbying auprès des institutions européennes. Sa gestation a pris plus d'un an. Fédérer, comme le résume Jean-François Mossino, président de la commission permanente de cette organisation, « c'est simple et compliqué à la fois. [...] Nous venons de cultures différentes, nous évoluons dans un environnement juridique différent, y compris en termes de distribution d'assurance, chaque pays ayant eu des interprétations différentes de DIA1, mais notre métier obéit à beaucoup de principes identiques, ce qui nous permet de nous accorder sur des positions - communes. » La charte en est la preuve. Reste à savoir, si les représentants des agents pourront réitérer ce type d'initiatives, voire aller plus loin dans la - promotion et la défense de la profession.

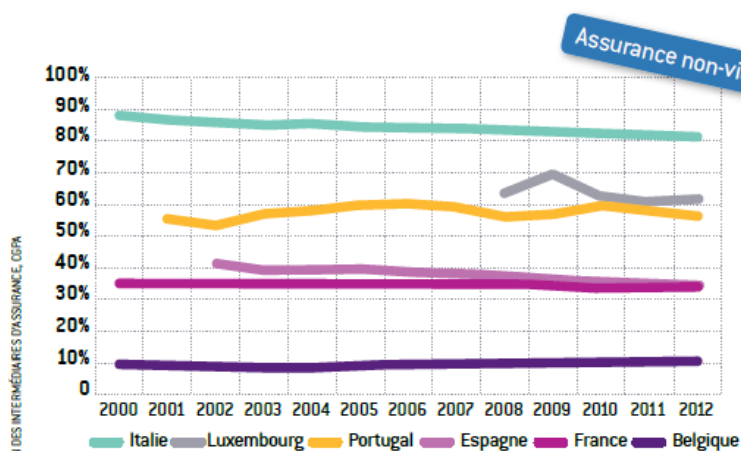
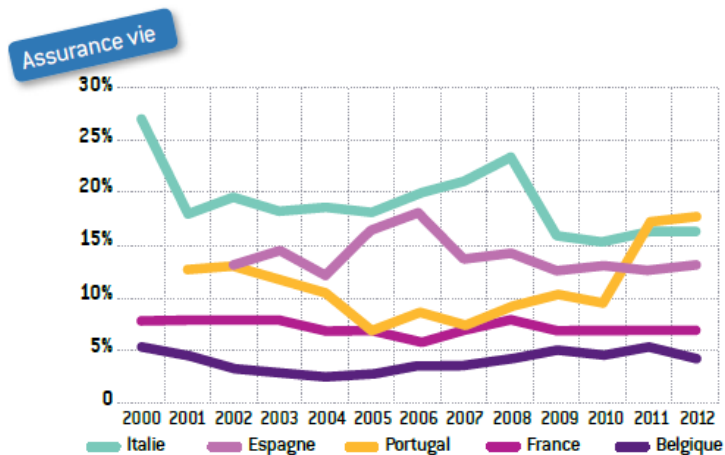
Les multiples différences dans l'exercice et la pratique ne facilitent pas la cohésion. « Évidemment, disposer d'un statut européen serait idéal, mais je ne crois pas qu'il soit bon que l'exercice du métier soit régi par un seul contrat individuel comme cela se pratique dans certains pays. Beaucoup de nos confrères seraient contents d'avoir un cadre juridique tel que celui en vigueur en France. À nous d'essayer d'exporter notre modèle », estime Patrick Evrard. Autrement dit, pas question de niveler la profession vers le bas.

Pour Henri Debruyne, la question n'est pas tellement de porter des messages en tant qu'agents ou courtiers. « Aux yeux de l'Europe, dans le cadre des directives sur la vente d'assurance, il est question d'intermédiaires, liés ou non, exclusifs ou non... » Selon lui, leur problématique commune, c'est celle de « la valorisation de ce qui fait leur métier – la relation avec les clients – et de savoir quel degré d'autonomie cela induit. [...] Qu'ils soient indépendants ou non, les intermédiaires doivent partir de la relation clients et du service qu'ils apportent, pour penser leur métier. » Intermédiaires de toutes les familles et de tous les pays...



L'ASSURANCE DOMMAGES, ACTIVITÉ REINE DES AGENTS

Évolution des parts de marché des agents, en assurance vie et non-vie



SOURCE : OBSERVATOIRE EUROPÉEN DES INTERMÉDIAIRES D'ASSURANCE, CEPA

Malgré une concurrence plus forte et l'émergence de nouveaux canaux de vente, les agents parviennent à maintenir leurs parts de marché en assurance dommages aux biens. En assurance vie, la bancassurance a tendance à gagner du terrain au détriment des agents dans certains pays. C'est notamment le cas en Italie.

Un espace réservé aux agents dans la grande maison des intermédiaires européens

Au sein du Bipar, la Fédération européenne des intermédiaires d'assurances, la commission permanente des agents rassemble 10 organisations nationales. Objectif : échanger sur les spécificités du métier et représenter la profession, au sein de cette organisation et auprès des instances européennes. Pour que la voix des agents porte sur le vieux continent, il faut, en effet, qu'elle s'accorde avec celle de tous les membres de la grande famille des intermédiaires défendues par le Bipar. D'autant que comme le rappelle Jean-François Mossino, président de la commission, « les institutions européennes parlent d'intermédiaires sans distinguer les agents et les courtiers. » Ces dernières années, c'est la directive sur la distribution qui a été au cœur des actions du Bipar. « Dans les premières versions du texte, certaines propositions n'étaient pas acceptables. Nous sommes parvenus à défendre nos positions d'une seule voix, ce qui a permis de le faire évoluer », estime Jean-François Mossino. Suppression des commissions, transparence totale des rémunérations, quotas de formation élevés : autant de propositions qui ont finalement été supprimées ou assouplies. Mais le travail n'est pas terminé. La phase de transposition sera surveillée de près. Sans compter les répercussions de Solvabilité 2, MIF2 ou encore le livret vert sur les services financiers de détail... Les occasions de hausser le ton ne vont pas manquer...

« Écrire un jour la charte de la valeur ajoutée des agents en Europe »

• Comment et pourquoi fédérer davantage la profession en Europe ?

Travailler de manière plus soudée est essentiel à l'heure où les stratégies des grands assureurs se développent à une échelle européenne. Leurs réseaux sont toujours gérés pays par pays, mais avec des approches de plus en plus globales. En France, les relations entre compagnies et agents sont encadrées par différents textes (NDLR : accord de 1996, convention et déclaration commune). Tous nos confrères ne bénéficient pas d'un cadre aussi protecteur : les contrats individuels entre agents et compagnies sont souvent l'unique cadre contractuel. Pour autant, nous faisons tous face aux mêmes défis : le renforcement de la réglementation européenne en matière de devoir de conseil et la problématique liée au digital. D'où l'intérêt de parler d'une seule voix, y compris au sein du Bipar.

• Agéa a signé, avec neuf autres fédérations d'agents présentes au Bipar, une charte sur le digital. Pourquoi ce texte ?

C'est la première position commune des agents en dehors des actions engagées par le Bipar pour défendre l'ensemble des intermédiaires. C'est aussi le premier écrit signé par l'ensemble des fédérations d'agents généraux présentes au Bipar, ce qui montre la volonté de mobilisation de la profession. Ce document a pour objectif de rappeler quelques principes de base : les agents généraux ne sont pas contre le digital, mais il doit rester un outil au service de la relation humaine entre les agents et leurs clients et les agents et leur mandante. Le numérique est un moyen de moderniser nos agences, mais cela ne doit pas se traduire par des baisses de commissionnement et de revenus.

• Quelle est la vocation de cette charte ?

Ce texte va être porté par les fédérations, les associations européennes réunissant des syndicats de compagnie et les différentes organisations locales. Cette chartre va être diffusée auprès des médias et des pouvoirs publics, pays par pays. L'objectif est de rappeler les spécificités des agents généraux et de valoriser ce mode de distribution. Elle est un premier exemple des actions communes qui pourraient être engagées à l'avenir. J'espère qu'un jour nous écrivons la chartre de la valeur ajoutée des agents en Europe.

Le Bipar : la voix de s intermédiaires auprès de s instances européennes

- Le Bipar est « la Fédération européenne des intermédiaires d'assurances » qui regroupe agents, courtiers et conseillers financiers indépendants.
- Sa mission Promouvoir et défendre les intérêts « légitimes » des intermédiaires auprès des instances européennes et internationales
- Ses membres 52 organisations professionnelles nationales de 30 pays.
- Son organisation Quatre commissions permanentes : Union européenne, agents, courtiers et affaires sociales.
- Ses actions Lobbying au niveau européen ; soutien aux adhérents sur les aspects de transposition des directives ; veille et informations sur les affaires publiques européennes.

Vous lisez un article de Argus N° 7447



[Découvrir les articles de ce numéro](#)

[Consulter les archives 2016 de L'Argus](#)

DOSSIER : AGENTS GÉNÉRAUX

SOMMAIRE DU DOSSIER



Agents généraux, une famille européenne encore dispersée

[Des agents sous contrôle](#)

[Des agents sous pression](#)

[Des agents incontournables en assurance dommages](#)

◀ PRECEDENT

Dossier : Agents généraux 1 / 4

SUIVANT ▶

EN SAVOIR PLUS

Des agents sous pression
Marché européen le plus important par sa taille, l'Allemagne se démarque par la place significative des [...]

03/03/2016



Inondations : trois assureurs vont affronter la crue de la [...]

03/03/2016



Distribution : Allianz France fusionne et élargit le [...]

03/03/2015



Assurance voyage : Ace, nouveau partenaire de Transavia

03/03/2015