

Generali France - 15 to 31 December 2010

CONCURRENCE

LES ECHOS (27 DEC 10)	Allianz France gagne du terrain outre-mer	3
L'ARGUS DE L'ASSURANCE (17 DEC 10)	Triangl' met le cap sur 2012 (citation Aviva)	4



ASSURANCE

Allianz France gagne du terrain outre-mer

À des milliers de kilomètres de l'Hexagone, Allianz France affiche un optimisme sans faille. Et un discours qui tranche, alors qu'en métropole il est « plutôt dans une posture défensive en assurance IARD », comme le souligne Hervé Gloaguen, membre du comité exécutif. Avec près de 12 % de part de marché, l'ex-AGF est le troisième assureur dans les DOM-TOM et les collectivités d'outre-mer, derrière Generali et Groupama-GAN.

Il y a dix ans, sur dix années de « croissance profitable » et une progression annuelle moyenne de 7 % de son chiffre d'affaires entre 2001 et 2009 (contre + 6,4 % par an en moyenne pour le marché entre 2000 et 2008). Pour les années à venir, il table sur une activité en hausse de 4 à 5 % par an dans un marché qui devrait progresser de 3 % par an, annonce Hervé Gloaguen. Son chiffre d'affaires (216 millions d'euros l'an dernier, les deux tiers en assurance non vie) sera encore une fois en progression en 2010 « malgré le fort repli de l'activité construction à La Réunion et aux Antilles ».

Jouer sur tous les tableaux

Outre-mer, l'assureur veut jouer gagnant sur tous les tableaux. Il estime pouvoir grandir encore en assurance de biens et de responsabilité, un secteur dont il est déjà un poids lourd (16 % de part de marché). Et il ne cache pas ses ambitions en assurance-vie, où il est un peu en retrait (5 % de part de marché). « Il n'y a pas de raison pour que ce qui marche en métropole ne marche pas outre-mer », veut croire Hervé Gloaguen. L'un des grands objectifs pour 2011-2013 est d'ailleurs « de renforcer la continuité territoriale entre la métropole et l'outre-mer afin de proposer la totalité des offres métropolitaines, notamment en assurance-vie et

en santé », ajoute Patrick Rolland, directeur des activités opérationnelles à l'outre-mer.

L'ex-AGF met en avant deux atouts de taille : un enracinement local déjà ancien (depuis 1931) et « un bon maillage » du territoire. « Nous sommes le seul assureur à être présent dans l'ensemble des régions ultramarines », souligne Patrick Rolland. Il y dispose de 60 points de vente, un réseau qui devrait s'étoffer encore : « Il y a une agence pour 20.000 habitants, contre une pour 10.000 habitants en métropole, ce qui nous laisse une marge de progression. » En moyenne cinq fois plus grosse qu'en métropole, ces agences totalisent 145 millions de chiffre d'affaires sur le marché des particuliers et des professionnels. Allianz France s'adresse aussi aux entreprises et aux grands comptes via les courtiers (61 millions d'euros de chiffre d'affaires). Il distribue également des contrats d'assurance automobile, habitation, de protection juridique ou de garantie des accidents de la vie aux guichets bancaires de BPCE (9 millions d'euros).

Autre facteur de succès, « le modèle économique fondé sur la complémentarité des différentes régions et la dispersion des risques ». C'est dans les DOM (La Réunion, Martinique, Guadeloupe et Guyane) que l'assureur réalise le gros de son activité en Outre-mer. Les collectivités (Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy) contribuent, elles, à la rentabilité et à la dispersion du risque, explique-t-il. Enfin, « les TOM [Nouvelle-Calédonie et Polynésie] participent à la rentabilité et à la croissance ». Ce qui lui permet de viser un ratio combiné d'équilibre de 95 %.

L. T.

LES PRINCIPAUX ASSUREURS D'OUTRE-MER

ASSURANCE DE BIENS ET DE RESPONSABILITÉ	PART DE MARCHÉ	ASSURANCE-VIE	PART DE MARCHÉ
GENERALI	24 %	LA MONDIALE	24 %
GAN GROUPAMA	20 %	CARDIF VIE	14 %
ALLIANZ	16 %	PREDICA	13 %
AXA	6 %	SOGECAP	11 %
GMF	6 %	GENERALI VIE	8 %
MAIF	6 %	AXA VIE	8 %
MAAF	4 %	ALLIANZ VIE	5 %
SMABTP	3 %	GAN GROUPAMA	5 %
PACIFICA	3 %	GRUPE AVIVA	4 %
QBE	3 %	GMF VIE	2 %
TOP 10	91 %	TOP 10	95 %
TOTAL	100 %	TOTAL	100 %

« LES ECHOS » / SOURCE : ALLIANZ



[INTERMÉDIAIRES ET DISTRIBUTION]

[AGENTS GÉNÉRAUX]

Triangl' met le cap sur 2012

■ Le syndicat des agents Generali entame un chantier de longue haleine qui vise, entre autres, à adapter le statut d'agence de plein exercice (APE) aux évolutions du métier.

Le passage de relais prévu de longue date a été officialisé à l'occasion du congrès national de Triangl', qui s'est déroulé les 26 et 27 novembre à Venise. Mais, dans les faits, Bernard Jeannot avait pris les rênes du syndicat des agents Generali un mois plus tôt, suite à la démission précipitée de Robert Taupin. Le tempo s'est légèrement accéléré par rapport à la partition initiale. Toutefois, les priorités du nouveau président de Triangl' restent identiques à celles de son prédécesseur.

S'adapter aux besoins de chacun

Comme l'avait annoncé Robert Taupin, le syndicat travaille sur un projet d'envergure baptisé Horizon 2012 qui touche à toutes les facettes du métier – rentabilité des agences, fidélisation des clients, etc. À terme, ce chantier aura des répercussions sur le statut d'agence de plein exercice (APE) qui concerne environ 350 agents sur un peu plus d'un millier. « Notre objectif est que tous les agents deviennent APE, mais pour cela, il est nécessaire de faire évoluer le cadre de ce statut afin qu'il s'adapte aux spécificités de chacun, car nous faisons tous le même métier mais de manière différente », observe Bernard Jeannot.

Le statut qui offre aujourd'hui des pouvoirs de délégation accrue aux agents en fonction de leur performance commerciale et de leurs résultats techniques doit pouvoir tenir compte des orientations de chacun – risques d'entreprises ou risques agricoles, par exemple – sans être limité, comme c'est le cas à l'assurance auto et habitation. En



d'autres termes, il s'agit de remettre au goût du jour un statut créé en 2001. « Les agents qui réalisent aujourd'hui 80 % de leur chiffre d'affaires en automobile doivent prendre conscience qu'il est temps de changer d'approche », observe Bernard Jeannot.

Un outil pour affiner les stratégies

Pour aider les agents à piloter plus finement leur activité, le syndicat a élaboré un outil de mesure de la rentabilité. Celui-ci doit leur permettre d'identifier les clients à forte valeur au sein de leur portefeuille mais aussi d'affiner leur stratégie. « Dans le cas de produits qui coûtent cher à un agent en termes de gestion ou de souscription, il peut être intéressant d'industrialiser certaines procédures de manière à ce que les agents se concentrent sur des clients générant plus de valeur », illustre Bernard Jeannot.

Parmi les autres dossiers sur lequel planche le syndicat figure aussi la gestion des sinistres. Suite à un appel d'offres lancé cet été, le GIE Kareo Services, qui gère le réseau d'experts et de réparateurs d'Aviva

et de Generali, mettra en place au mois de janvier une nouvelle procédure de gestion des sinistres IARD. Celle-ci consiste à confier la gestion de tous les dossiers inférieurs à 150 000 € à quatre prestataires. Après négociations avec Generali, le syndicat a obtenu que les agents qui géraient auparavant les sinistres puissent garder la main sur les dossiers inférieurs à 500 €. Un bilan de cet aménagement est prévu au premier trimestre 2011. À plus long terme, le syndicat entend aussi s'impliquer dans des dossiers tels que le recrutement et

LE RÉSEAU GENERALI

1029 agents

1089 points de vente

- Commission moyenne d'un agent Generali en 2009 : **283 000 €** (+ 4,4 % par rapport à 2008)
- Commission moyenne de la profession en 2009 : **250 000 €**

la formation des nouveaux agents. Le recrutement en tant que tel reste bien évidemment du ressort de la compagnie, mais l'équipe de Bernard Jeannot souhaiterait apporter son expertise en matière de définition des profils, d'information préalable en cas de reprise d'agence ou de passage de relais entre agents afin que les successions se passent au mieux.

■ ESTELLE DURAND

