

**[DOSSIER]**

PLAINPICTURE

■ La transparence des barèmes et des calculs des commissions ainsi qu'un règlement rapide font partie des critères prioritaires pour les CGPI. La complexité et l'opacité de certains barèmes couplées à des retards de paiement à répétition entachent la qualité de la relation entre le CGPI et ses fournisseurs.

Le commissionnement : toutes les tailles existent

Certains sujets font couler beaucoup d'encre, ou de salive, chez les CGPI. La qualité de gestion des commissions en fait clairement partie. C'est ce qui ressort de notre enquête et des interviews réalisées sur le thème plus général du back-office des compagnies d'assurances. Sans manier la langue de bois, les conseils en gestion de patrimoine illustrent ce sujet d'exemples concrets. Les résultats du sondage

montrent que les plates-formes comme Sélection R et Nortia sont très appréciées des CGPI pour leur manière de gérer les commissionnements. Juste derrière, les CGPI apprécient des compagnies telles qu'Azur assurances, Skandia et Axa Théma. Et il ressort du sondage que leur attente la plus importante est d'être payé dans les délais prévus et de pouvoir joindre un interlocuteur précis (voir le podium et l'encadré p 51).

de Francis Pétain, CGPI à Nice : « Attention ! Les uns se comportent bien, d'autres non. C'est ainsi qu'avec certains fournisseurs, nous recensons des soucis de back-office chaque année ! Parfois, toute une plage de clients passe à la trappe, réduisant d'autant notre commission. »

Il y a les CGPI de luxe... et les autres

Sur le terrain, les pratiques sont très variables d'une compagnie à l'autre. « Nous travaillons avec une bonne douzaine d'organismes d'assurance vie. Si vous analysez leur back-office, et notamment le versement des commissions, ils sont inégaux dans la rapidité et l'efficacité », confirme Éric Wallez, gérant d'Ifac+. Même écho du côté

Les CGPI ne supportent plus les prétextes invoqués par les fournisseurs qui tentent de se justifier : « Les sempiternelles excuses du type "c'est la faute du nouveau logiciel" ou "c'est à cause de la nouvelle personne embauchée" sont assez désagréables », lance ainsi Francis Pétain. « Comment expliquer que certaines compagnies appartenant au même

Pourquoi certaines compagnies appartenant au même groupe n'ont pas les mêmes rythmes de versement de commissions ?

3 QUESTIONS À

Dimitri Syritellis

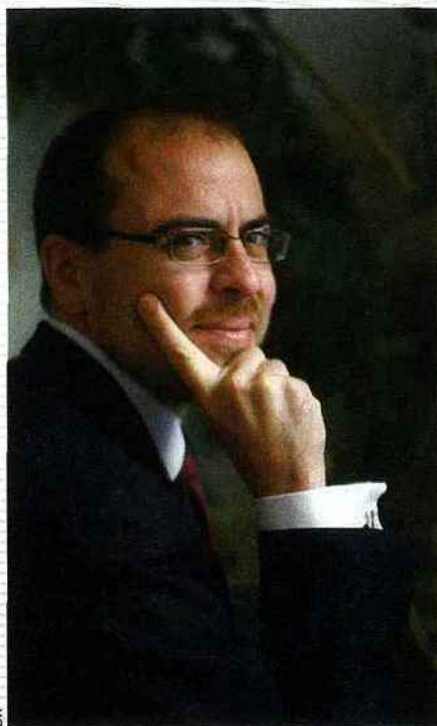
Manager, Périclès Consulting

■ **Quels sont les principaux enseignements du sondage ?**

Les CGPI restent très attachés au commissionnement dans la mesure où il constitue l'essentiel de leur rémunération, loin devant les honoraires. Ce sujet très sensible pour les CGPI ne semble pas être traité à la hauteur des attentes de la profession. Le commissionnement reste un axe de progrès pour les assureurs.

■ **Que dénoncent-ils ?**

Le mode de calcul des commissions est de plus en plus technique, il dépend d'une multitude de facteurs comme le type de gestion, le type de fonds, le ratio de collecte sur fonds en euros par rapport aux unités de compte, etc. Malheureusement, les outils de



DR

commissionnement ne sont pas toujours adaptés à la créativité des compagnies d'assurances. La multiplicité des modèles de commissionnement implique la mise à jour permanente des connaissances des gestionnaires. La réactivité des assureurs sur ce point n'est pas suffisante aux yeux des CGPI.

■ **Leurs attentes ?**

Loin de demander des solutions miracles ou des services associés, il ressort de notre étude que les CGPI souhaitent avant tout, en matière de commissionnement, le retour aux fondamentaux. C'est-à-dire, notamment : fiabilité dans le calcul des commissions, respect des délais de règlement, simplicité des barèmes et lisibilité des bordereaux. L'accès à un interlocuteur – si possible dédié et disponible – est également fortement plébiscité.

groupe ne proposent pas toutes les mêmes rythmes de versement des commissions? Et pourquoi, alors que certaines parviennent à détailler de manière très limpide les commissions attribuées, d'autres proposent des documents difficilement lisibles?

Notre travail est d'orchestrer le patrimoine des clients, nous n'avons ni le temps ni l'envie de subir les problèmes informatiques des compagnies », explique Yohan Boukobza, du cabinet parisien B&Z associés. De là à penser qu'il existe deux poids et deux mesures, il n'y

a qu'un pas. Francis Pétain a effectivement remarqué que « certains fournisseurs avec lesquels vous ne travaillez pas beaucoup en profitent pour vous verser les commissions plus lentement ». Pour Yohan Boukobza, « c'est davantage une question de CGPI "VIP" et de

bonnes relations entre indépendants et fournisseurs. Les indépendants importants, fidèles et aimables seront toujours prioritaires par rapport aux autres » C'est ce que constate également la société d'études et de conseils Aprédia : « Les très gros CGPI,

TOP 10 DES SERVICES LIÉS AU COMMISSIONNEMENT

1	Sélection R
2	Nortia
3	Azur assurances
4	PM & Associés
5	Skandia
6	Axa Théma
7	UAF Patrimoine
8	Génération Vie
9	Cardif
10	April Patrimoine

■ Plates-formes
■ Assureurs

Interrogés sur les entreprises offrant la meilleure gestion des commissions, les CGPI plébiscitent Sélection R à 55 % et Nortia à plus de 40 %.

QUEL NIVEAU D'IMPORTANCE ACCORDEZ-VOUS AUX CRITÈRES SUIVANTS...

classés du plus essentiel (■) à important (■) et secondaire (■)

- Respect des délais de paiement
- Identification d'un correspondant dédié
- Possibilité d'accès au back-office
- Information en cas d'incident de paiement
- Accès au barème de commissionnement en ligne
- Communication du planning annuel des paiements
- Accès à un outil de simulation de commissionnement
- Possibilité de percevoir des avances sur paiement

ceux qui appartiennent à des associations ou autres cercles, sont souvent mieux traités que la masse », souligne Aïda Sadfi, directrice associée.

Le traitement différencié des CGPI est une réalité que confirme très clairement Périclès Consulting,

qui a réalisé en partenariat avec *l'Argus* l'étude sur le back-office des compagnies d'assurances.

Pour fidéliser les CGPI

« De plus en plus d'assureurs segmentent les CGPI afin d'optimiser la relation commerciale et de les

fidéliser. Ils s'appuient sur des critères de volume de collecte, de proportion euros/unités de compte ou, encore, de nombre d'affaires nouvelles, créant ainsi des cercles VIP », résume Dimitri Syritellis, manager chez Périclès Consulting. « En contrepartie, les assureurs

offrent aux CGPI des conditions privilégiées à dimension commerciale : *incentives* et commissions plus attrayantes. Ils s'engagent également en matière de qualité de gestion – accès à un interlocuteur particulier, traitement plus rapide des dossiers ou des

réclamations.» Pour terminer, les conseils plébiscitent des barèmes plus simples et stables.

Combien vais-je toucher?

Souvent, les barèmes sont si complexes qu'il leur est impossible d'estimer combien ils vont toucher, même avec une feuille Excel remplie de formules! Un certain nombre de compagnies ont donc encore des marges de progression en matière de commissionnement. Mais surtout, la rémunération est un sujet si important pour les CGPI qu'une mauvaise gestion est capable de réduire à néant tous les efforts réalisés en termes de services associés au contrat, tels que la formation, l'assistance juridique et fiscale ou l'aide à la vente.

■ CAROLINE DUPUY ET
VITTORIA DE BAGNOLO

PAROLE D'EXPERT

Aïda Sadfi

Directrice associée, Aprédia

« Investir pour obtenir une information normée »

■ Notre dernière étude⁽¹⁾ montre que les CGPI rencontrent des problèmes concernant le versement des commissions. Nous avons recueilli des témoignages de CGPI qui ont du mal à obtenir des données à jour. Le back-office des compagnies est montré du doigt. La solution passe par les outils d'agrégation de données, grâce auxquels les CGPI espèrent obtenir une information centralisée y compris pour les commissions. Les fournisseurs seront contraints d'investir pour faire évoluer leur système informatique trop complexe et fournir une information normée. Compte tenu de l'intérêt croissant



que portent les CGPI à cette question, ce critère distinguera de plus en plus les compagnies. À ce jour, 52 % des CGPI utilisateurs d'un outil d'agrégation pensent que la qualité des informations transmises par les fournisseurs deviendra un critère de sélection.

1. Internet, outils de gestion, agrégation de données... Leur utilisation par les CGPI, Aprédia, septembre 2009.