



Chambre cantonale neuchâteloise des agents généraux d'assurance

Chez les Sadania, on est assureur depuis 4 générations. Jérôme Sadania est entré dans le monde de l'assurance, en 1992. Agent général chez Generali, il préside la Fédération suisse des agents généraux d'assurances (FSAGA) et la Chambre cantonale neuchâteloise des agents généraux d'assurance (CCNAGA); il est aussi membre du comité de l'IRFA (Institut romand de formation en assurances). Il présente aujourd'hui les enjeux des Agences générales d'assurances.

L'assurance et son évolution

On distingue les assurances-vie (protection « au sens large » de la vie de la personne concernée et de ses proches) des assurances-chose: ménage, véhicule, immeuble... L'assurance évolue: par exemple, de nouveaux services sont nés avec les modifications des habitudes des assurés pour qui le mobile et le PC (avec les données s'y trouvant) sont devenus centraux. Les épidémies et les dommages naturels font l'objet d'études de plus en plus spécifiques. L'assurance accompagne le progrès social: on peut s'acheter le cœur léger une voiture à 30'000 francs, car en cas de dégât total, la compagnie d'assurance rembourse la totalité du montant.

Membres de notre association

Notre association compte 12 membres. Elle est exclusivement composée d'agents généraux avec le statut d'indépendant ou de salarié. Toute agence d'assurance est en charge d'un territoire. Elle compte sur un back-office et sur un service externe (équipe de conseillers). Notre association remonte les préoccupations de nos métiers auprès des Autorités et des services de l'Etat: elle traite aussi bien de thématiques fiscales avec le service des contributions que d'aspects techniques avec le SCAN (Service cantonal des automobiles et de la navigation) ou l'ECAP (Etablissement cantonal d'assurance et de prévention).

L'image du conseiller en assurances

Avec le temps, l'assureur est devenu conseiller en assurances, job pour lequel il n'existe pas de CFC.

Il est loin le temps où il suffisait d'être sympathique et d'avoir un réseau pour faire carrière dans les assurances. Aujourd'hui, il faut être compétent, maîtriser une multitude de paramètres et savoir anticiper des situations comme la succession ou la retraite, pour conseiller efficacement son client et lui proposer un concept adapté à sa situation. Le conseiller en assurances n'est plus seulement en concurrence avec les conseillers d'autres compagnies, mais de plus en plus avec les plates-formes internet. Les produits se complexifient et le recours à une personne de confiance s'impose encore très souvent. Si la digitalisation peut concurrencer certains domaines de la distribution, l'intelligence artificielle, vu le nombre très élevé de paramètres à considérer, n'a pas encore remplacé le conseiller.

La formation continue des conseillers externes

Les conseillers au service externe doivent se former au minimum 45 heures chaque 2 ans. Ils sont alors labellisés CICERO (www.cicero.ch). Grâce à CICERO, fondé en 2014, les assureurs privés s'engagent pour une qualité élevée du conseil grâce à une formation continue régulière. Sur www.cicero.ch, on peut vérifier l'affiliation de son conseiller. CICERO devient ainsi le label d'un conseil de qualité et de compétence. Les collaborateurs des back-offices peuvent aussi suivre les formations CICERO, mais c'est optionnel.

Les Neuchâtelois et les assurances

Le climat conjoncturel, l'évolution structurelle de la population et la forte pression fiscale ont évidemment des impacts directs sur la marche des af-



fares. Les entreprises neuchâteloises jouent le jeu des agences locales: aujourd'hui, les contre-affaires tiennent plus du mythe; on recherche avant tout la qualité et la confiance.

L'Etat de Neuchâtel et les agences générales neuchâteloises

Depuis 2006, de nombreuses institutions publiques neuchâteloises ont décidé de confier leur portefeuille d'assurances à des courtiers extra-cantonaux, ce qui a conduit à une sortie progressive de ces polices d'assurances du portefeuille des agences générales établies dans le Canton de Neuchâtel. Afin d'évaluer l'impact socio-économique des activités et des revenus des agents d'assurances, un mandat a été confié à la Haute Ecole de Gestion Arc. Au terme de cette étude, trois conclusions ont été formulées:

- Pour chaque franc de prime d'assurance contractualisé avec une agence neuchâteloise, 9.2 centimes contribuent à l'activité économique régionale.
- Les économies comptables des collectivités publiques et des organisations parapubliques en extra-territorialisant les contrats d'assurance sont inférieures aux fuites (impacts socio-économiques manquant au territoire).
- En tant qu'acheteur de prestations, le décideur public et parapublic doit intégrer l'impact socio-économique local en tant que nouveau critère de sélection dans le cadre du traitement des appels d'offres publics.

Nous avons formé un groupe de travail. Notre challenge est d'offrir le même service et au même prix que les courtiers supra-cantonaux. Suite au prochain numéro!

Propos recueillis par

> Charles Constantin
Secrétaire patronal UNAM

Le mois prochain:

Association des Maîtres
Marbriers-Sculpteurs

Chiffres-clé

- Nombre de membres de l'association: 12
- Nombre d'agences: 26
- Nombre d'emplois dans les agences (EPT): 285
- Nombre d'apprentis formés par les agences: 25
- Salaires versés par les agences: CHF 28.5 millions (NE) et CHF 4.5 millions (hors NE)
- Primes encaissées en 2014 par les agences: CHF 370.6 millions (NE) et CHF 57.8 millions (hors NE)

 www.svvg-fsaga.ch