

SUR LE TERRAIN

La drôle de vie d'un courtier

Yves Cohen réalise 12 % de son chiffre d'affaires avec Generali. Il travaille aussi avec Swiss Life et Axa. C'est normal, il est courtier à son compte, choisit les compagnies avec lesquelles il travaille en fonction des besoins de ses clients. Coup de projecteur sur un métier fait d'indépendance et de médiation.



De gauche à droite : Fernando Barbosa, Olivier Lapidus, Yves Cohen et Yara Lapidus. Olivier Lapidus, styliste et designer de renom, et sa femme Yara comptent parmi les meilleurs clients d'Yves Cohen. Leur collaboration dure depuis plus de dix ans. Les problématiques d'assurance du couple ne sont pas standards, puisqu'ils doivent faire face à des revenus fluctuants, au gré de leur activité, et sont dépendants de leur outil de travail : leurs mains. « Yves Cohen a orienté notre choix vers le produit Allot prévoyance TNS de Generali. C'est, de loin, le produit du marché le plus adapté à nos besoins », commente Olivier Lapidus. Ce dernier s'est d'ailleurs spontanément proposé de devenir l'ambassadeur de ce produit pour la compagnie.

53 ans, les cheveux blancs et le sourire communicatif, Yves Cohen dirige depuis deux ans et demi un cabinet de courtage généraliste situé rue du faubourg Montmartre, à Paris. Il en est à la fois le président et... le seul collaborateur. Enfin, jusqu'à la fin février dernier. « Les affaires marchent bien. Et pour

pérenniser les acquis, j'ai désormais besoin d'être épaulé efficacement pour tout ce qui est administratif. » Le cabinet d'Yves Cohen tourne à plein régime : + 200 % de chiffre d'affaires en 2010, + 120 % l'an dernier et l'objectif d'entrer dans le Top 70 des courtiers français en 2013, par croissance interne et externe. Une progres-

sion à faire pâlir d'envie un marché de l'assurance confronté à la crise. Ses secrets ? Une expertise de 30 ans, « l'envie d'aller chercher les affaires » ; une croyance forte dans les progrès des outils high-tech, aussi. Enfin, une grande intransigeance quant au choix de... ses clients. Il s'explique : « Je suis sélectif car je ne veux travail-

VIP

Segmenter, pour améliorer le service aux courtiers

La Direction réseau courtiers de Generali réfléchit, depuis 2009, aux actions à mettre en place pour mieux servir et fidéliser les courtiers. « *À moyens humains et financiers stables, nous avons un choix à faire : offrir une qualité de gestion et de service moyenne à tous, ou concentrer nos efforts et notre attention sur les courtiers les plus rentables, à court ou moyen terme, pour Generali*, explique Fabienne Eeckman, manager du développement stratégique courtage. *Nous avons choisi cette deuxième option.* »

Les courtiers sont donc désormais segmentés en trois groupes (Premium, Affaire et Ivoire), selon différents critères : chiffre d'affaires, mix-produit, mix-marché, etc.

À ces trois groupes correspondent trois niveaux de prestations.

En savoir plus sur [Leo > Notre métier > Nos réseaux > Courtiers > Documents associés : le réseau courtage.](#)

tairement composée de grands comptes, parmi lesquels des entrepreneurs, des artistes, des anonymes. En tout, près de 1 200 personnes physiques et morales, assurées en vie comme en dommages chez dix-huit assureurs, dont Generali, Axa, Swiss Life, Allianz, etc. « *J'ai construit ce portefeuille en partant de rien et je le développe depuis plus de treize ans, en fonctionnant beaucoup sur le modèle de la recommandation par mes clients. Je m'attache également à bâtir un réseau professionnel de prescripteurs composé d'avocats, d'experts-comptables, etc.* » Si le courtier est aujourd'hui aussi bien positionné sur l'IARD que sur les assurances de personnes, c'est qu'il souhaite gérer lui-même l'ensemble des risques de chacun de ses clients, en dommage comme en vie.

Quand on lui demande de définir son rôle auprès d'un client, Yves Cohen s'exclame : « *Faire de la pédagogie ! Je devrais monter une émission de radio ou écrire un mode d'emploi sur la manière de se faire payer un sinistre !* », s'amuse-t-il. Avant de pointer plus sérieusement le manque cruel de connaissances de tout un chacun concernant ses risques personnels ou professionnels et les véritables besoins d'assurance qui en découlent. « *Je me vois comme un médiateur entre mes clients et les compagnies. Je suis celui qui décortique pour eux les petites lignes de leurs contrats et qui, en*

abordant les choses sous l'angle du besoin, leur rend l'accès à l'assurance moins aride. »

Il y a donc cette dimension d'explication, dans le métier du courtier. Mais il y a surtout son positionnement unique d'intermédiaire indépendant des compagnies avec lesquelles il travaille, mais lié à ses clients par un devoir de conseil sur-mesure. Un choix de carrière qu'Yves Cohen assume et justifie par sa personnalité... combative : « *J'aime l'idée d'être un pitbull pour mon client !* »

Faire du sur-mesure

Par nature le courtier a donc la possibilité de faire son choix parmi les produits de tous les assureurs du marché. Son devoir est, en revanche, de ne sélectionner que celui s'adaptant parfaitement à la situation particulière de son client. « *Pour moi, un produit n'est pas un tout à prendre ou à laisser. Faire du sur-mesure ce n'est pas trouver le produit X qui correspondra à mon client à 97 %, précise Yves Cohen. C'est plutôt sélectionner celui qui, parce qu'il est modulable, lui offrira la possibilité d'y intégrer les garanties qui l'intéressent et d'en exclure les autres. Pour aboutir à 100 % de satisfaction.* » Paradoxalement, le credo d'Yves Cohen, c'est de multi-équiper son client chez un même assureur. La raison de ce parti pris est simple : plus un client est important, en termes de nombre de contrats déte-

ler qu'avec des gens loyaux, sérieux, francs. Des gens qui ont confiance en mon expertise et ne remettent pas en cause ma parole. C'est la base d'une écoute véritable et d'un dialogue d'égal à égal, qui sont pour moi les conditions non négociables d'une collaboration. »

La clientèle d'Yves Cohen est majori-

▶ suite page 20

► suite de la page 19

nus et de niveau de primes versé, plus il est considéré par la compagnie. « Il n'y a pas de mystère : un client multi-équipé a plus de valeur pour l'assureur, explique-t-il. Ça se ressent au niveau des égards qu'elle lui porte, de la qualité de service qu'elle lui offre, de la diligence qu'elle met à gérer ses sinistres. Mes clients VIP sont très sensibles à ça. Du coup, tout le monde est gagnant. »

L'essentiel c'est l'inspecteur

« Oui, les qualités de gestion et de services sont inégales selon les assureurs » analyse le courtier. Cependant, de son propre aveu, là n'est pas l'essentiel. Tout d'abord parce que « c'est un domaine dans lequel les progrès des compagnies peuvent être très rapides ». Ensuite, et surtout, parce qu'au fond ce qui compte vraiment, abstraction faite des produits, c'est la qualité de la personne que l'on a en face de soi au quotidien : l'inspecteur.

En l'occurrence, pour Generali, incarné par Fernando Barbosa, inspecteur courtage vie (lire l'encadré ci-contre). Dans ce domaine, Yves Cohen est catégorique : « Barbosa, c'est mon cordon ombilical avec Generali ! Si on me l'enlève, je ne garantis plus ma performance sur les affaires nouvelles avec vous ! », menace-t-il, mi-joueur, mi-provoc. « Aujourd'hui, les compagnies ne répondent plus au téléphone, continue-t-il. Et à Generali, quand quelqu'un décroche, c'est pour vous traiter comme un numéro de code. » Ce sont donc l'écoute et la réactivité de l'inspecteur, son implication lors des formations et des rendez-vous clients importants qui font la différence.

Yves Cohen réalise 12 % de son chiffre d'affaires avec Generali, dont 5 % en produits IARD et 7 % en assurance de personnes. Il n'est pas dans son intérêt d'entrepreneur indépendant de trop déformer son portefeuille de contrats en faveur d'un assureur en particulier, pour des raisons évidentes de répartition de ses propres risques. Selon ses dires, certains progrès de la Compagnie l'inciteraient tout de même à développer davantage sa collaboration avec Generali. Comme, par exemple, l'amélioration des produits

L'avis de....

Fernando Barbosa

inspecteur courtage vie d'Yves Cohen



« Yves Cohen est le type de courtier avec lequel on veut et aime travailler ! Il est dynamique, très jeune d'esprit, il a de très bons résultats. On se connaît depuis des années et nos relations professionnelles sont bâties sur la confiance mutuelle. Et sur la tolérance, car rien n'est parfait. Il adore nos produits vie, que ce soit sur le segment des particuliers ou des Pro-PE : Atoll Prévoyance et la Retraite 08 notamment. Nous sommes son principal fournisseur sur le domaine de la protection sociale. Moins sur d'autres, mais c'est le jeu : le courtier tente toujours d'équilibrer

son portefeuille, de ne pas mettre tous ses clients dans le même panier, pour ne pas devenir économiquement dépendant d'une compagnie ou d'une autre. Entre le courtier et son inspecteur, c'est du donnant-donnant : le rôle d'Yves c'est de faire rentrer des affaires, le mien de l'y aider, en lui apportant ma connaissance des produits Generali, en l'accompagnant en rendez-vous client, en le formant à nos outils, etc. Pour gagner des parts de marché auprès des courtiers, la qualité de notre gestion doit devenir équivalente à celle de nos produits. Nous sommes sur une pente ascendante dans ce domaine, mais tout le monde doit relever ses manches (lire article

p. 21). Les courtiers doivent également y mettre du leur : ils doivent devenir de plus en plus autonomes, saisir les affaires en ligne, grâce aux outils mis à leur disposition. Aujourd'hui, ils se reposent encore trop sur leurs inspecteurs. L'appropriation de ces outils par les courtiers doit demeurer l'un de nos objectifs majeurs dans les mois à venir. La refonte de l'extranet Lea a déjà fait énormément de bien. C'est un outil extraordinaire qui facilite la vie des intermédiaires et de l'inspection et qui nous différencie par rapport à la concurrence. »

IARD - en particulier la MRH, la simplification des processus de souscription et, surtout, l'élargissement de la gamme de produits proposés. Et toujours plus de souplesse et de modularité des garanties ! Le courtier conclut avec un sourire : « Ma porte est ouverte si quelqu'un de la direction de Generali veut venir en parler avec moi. » ■

► Utile

Le plan d'action commercial 2012 du courtage : Ambition mag n°16, pages 12 à 17

Web TV : L'invité de... Caroline Cognet-Renard - Dans la famille Air courtage ;

Les Generali - Thierry Colliard - Inspecteur courtage, un métier d'équilibriste