

[DOSSIER]

SOMMAIRE

48 - Aller toujours plus vite



53 - Bon niveau de qualité des back-offices luxembourgeois

54 - À la recherche de gains de productivité



Back-office en assurance vie

Rien n'est jamais acquis... C'est la leçon que l'on peut tirer de cette 5^e édition de l'enquête Périclès / *L'Argus de l'assurance*, sur la qualité de gestion des back-offices à destination des conseillers en gestion de patrimoine indépendants (CGPI). Les mouvements ont été nombreux et parfois brutaux : Skandia, ancien numéro 2, perd quinze places tandis que La Française AM en gagne treize. Si, au global, les CGPI sont relativement satisfaits de leurs prestataires, ils ont sanctionné sans pitié les assureurs et les plates-formes, qu'ils jugent incapables de répondre à leur besoin de réactivité. À la recherche de gain de productivité, ils réclament également la possibilité de pouvoir réaliser tous les actes de gestion en ligne.

BACK-OFFICE EN ASSURANCE VIE

Aller toujours plus vite

■ Cette 5^e édition de l'enquête sur la qualité de gestion des back-offices à destination des conseillers en gestion de patrimoine indépendants (CGPI), démontre, si besoin en était, que rien n'est jamais acquis...

« **N**iveau de service satisfaisant mais peut mieux faire en termes de réactivité. Dois poursuivre ses efforts » : c'est l'appréciation qui pourrait être portée sur le bulletin de notes des back-offices des assureurs et des plateformes en assurance vie. Or, la qualité de gestion, outre l'offre produits, est un élément que les CGPI regardent de très près quand ils choisissent de travailler avec un nouveau partenaire. « Un très bon niveau de commissionnement avec un back-office qui ne tient pas la route n'en vaut pas la peine car, ensuite, cela génère une grosse perte de temps, beaucoup d'énerverment, et peut créer des problèmes de relations avec le client », juge Éric Bachmann, président fondateur de Patrimium groupe (10 personnes, plus de 20 millions d'euros de collecte brute en

assurance vie en 2012). Lorsque cette qualité n'est pas ou plus au rendez-vous, certains CGPI préfèrent stopper leur collaboration. Ainsi, Stéphane Rudzinski, président de Rhétores finance (6 personnes, 6 millions d'euros de collecte) a cessé de travailler ou fortement ralenti sa collecte avec les assureurs qui n'apportent pas un service suffisant. « Nous avons la chance d'être sur un marché sur lequel les fournisseurs sont encore assez nombreux », explique-t-il.

Accroître la réactivité

« La réactivité des back-offices en matière de gestion courante est toujours et encore davantage la priorité des CGPI », souligne Hélène Tollet-Dupré, senior consultant au sein du cabinet Périclès consulting. Ainsi, cette année, 54 % des répondants (+4 points) souhaitent que la rapidité de traitement des opérations courantes

SCATEL-FODIUA

CE QU'EN DISENT LES CGPI



DR

« Chez tous les assureurs il y a des problèmes... Mais ce qui est important, c'est que leur back-office puisse régler rapidement le souci. »

Frédéric Segoura, gérant de Provence patrimoine conseil (5 personnes, 2,5 millions d'euros de collecte brute en assurance vie en 2012).



DR

« Assureurs et plateformes recherchent des marges et doivent arbitrer entre différentes stratégies. Certains ont fait le choix de sabrer dans les back-offices. »

Éric Bachmann, président fondateur de Patrimium groupe (10 personnes, plus de 20 millions d'euros de collecte).



PATRICK THIMBERLES

« Pour les souscriptions courantes, tout se passe relativement bien. Mais, sur des cas particuliers, on s'arrache souvent les cheveux ! »

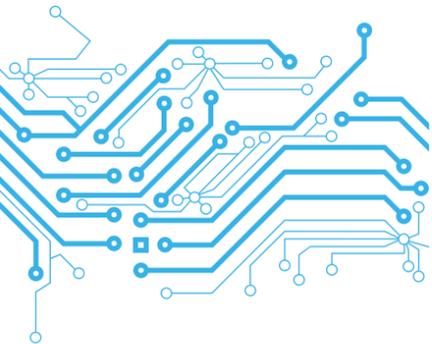
Jean-Olivier Ousset, associé gérant du Centre toulousain du patrimoine (8 personnes, entre 5 et 20 millions d'euros de collecte).



DR

« Skandia n'a pas été déclassé, et d'ailleurs, je trouve que leurs services s'améliorent. Certains de mes confrères ne partagent pas mon avis. »

Brice Gerbier, associé du cabinet Montfinance (3 personnes, 2 à 5 millions d'euros de collecte).



... progressent et la moitié (+6 points) attendent une progression de la réactivité en cas de dossiers incomplets. Les CGPI veulent avoir l'information qui leur permettra de gérer la relation avec leur client et savoir quoi leur répondre: Combien faudra-t-il de temps pour traiter l'opération? La réclamation a-t-elle bien été prise en compte? Où en est le traitement de la demande?

Un back-office efficace, un outil indispensable

La Française AM, l'acteur qui a le plus progressé cette année dans le classement (+13 places) et rentre ainsi dans le top 5, a travaillé sur cet aspect. « Si il y a une anomalie sur une opération, nous revenons dans les 24 heures auprès de notre distributeur, et, nous confirmons par e-mail l'échange qui a eu lieu par téléphone », explique Benoît Girardon, directeur clientèle à La Française AM. La plate-forme a également mis en place un outil de suivi de toutes les opérations qui lui permet de tracer les délais de traitement. Avec des éléments objectifs et factuels, elle peut ainsi aller voir les assureurs et travailler avec eux quand les délais sont trop longs. « Nous ne sommes pas la totalité de la compagnie, nous ne maîtrisons donc pas tous les délais. Cependant nous souhaitons être encore plus proactifs et annoncer au

DES ÉVOLUTIONS TRÈS CONTRASTÉES

Satisfaction globale	Classement		Variation
	2013	2012	
UAF Patrimoine	1	8	↗
Vie Plus - Suravenir	2	3	↗
Nortia	3	1	↘
Aprep Diffusion	4	9	↗
La Française AM	5	18	↗
Apicil	6	5	↘
Axa Théma	7	4	↘
LifeSide	8	15	↗
BNP Paribas Cardif	9	12	↗
Primonial	10	13	↗
Oradéa Vie	11	22	↗
Azur Patrimoine	12	16	↗
SwissLife assurances	13	10	↘
MMA Courtage	14	17	↗
Oddo & cie	15	14	↘
Generali Patrimoine	16	7	↘
Skandia	17	2	↘
Allianz VIP	18	21	↗
Sélection 1818	19	6	↘

Les 1^{er} et 2^e du podium de l'année dernière sont passés respectivement à la 3^e et 17^e place. On le voit, rien n'est jamais acquis...

Méthodologie

■ Environ 2 000 professionnels du patrimoine (indépendants et cabinets) ont été sollicités par e-mail pour répondre à un questionnaire entre le 11 juin et le 16 juillet 2013. 9% ont donné leur avis. Seules les réponses des professionnels inscrits à l'Orias ont été prises en compte. Les assureurs et plates-formes ayant été cités par moins de 10% des sondés ne sont pas étudiés. Les CGPI se sont exprimés sur la qualité de la gestion courante, de la gestion des réclamations, des services associés et du commissionnement. Afin d'évaluer les acteurs indépendamment du nombre de partenaires qui ont répondu, Périclès a calculé le nombre de fois où le back-office est cité par rapport au nombre de CGPI qui travaillent avec lui. Enfin, le taux de satisfaction exprime la moyenne pondérée des CGPI satisfaits et insatisfaits par la qualité de gestion de chaque back-office sur la base de l'échelle très satisfait : 8, plutôt satisfait : 6, plutôt insatisfait : 4 et insatisfait : 2.

SOURCE : PÉRICLÈS CONSULTING

CGPI le délai de traitement de son opération, puis le prévenir s'il y a un décalage», ajoute Benoît Girardon.

Haro sur les plates-formes téléphoniques

Outre cet effort de transparence sur les délais, la forte progression de La Française AM s'explique aussi par le fait que, depuis mi-2012, chaque CGPI a un

gestionnaire dédié. Or, les CGPI aiment le contact direct et supportent mal les plates-formes téléphoniques... « Avoir un gestionnaire dédié, qui nous connaît, en général simplifie les choses. Dès que l'on est sur de gros back-offices, avec des plates-formes téléphoniques, le moindre souci est lourd à gérer: il faut relancer, envoyer des mails pour obtenir l'informa-

tion », résume Emmanuel Bitschene, associé du cabinet Patrimoine consultant (6 personnes, 1 à 2 millions d'euros de collecte). S'entendre dire qu'il faut envoyer un mail alors qu'on est en rendez-vous avec son client et qu'on a un besoin urgent de l'information est inacceptable... « Les personnes qui nous répondent sur les plates-formes

N°1 EN 2013
UAF PATRIMOINE



ÉRIC MORVAN, directeur d'UAF Patrimoine

le back-office assuré par Predica. En région, nous vérifions tous les documents entrants, et envoyons un accusé de réception par mail à chacun de nos partenaires. Cette traçabilité et ces vérifications ont eu un rôle majeur dans notre progression car cela nous permet d'identifier rapidement les actes non conformes. Chaque semaine, les assistantes commerciales et le back-office passent en revue les dossiers qui n'ont pas été résolus. Après les parties décès et réclamations, nous poursuivons notre démarche de certification ISO 9001 avec l'ambition de faire certifier l'ensemble du back-office d'ici la fin de l'année. Nous allons livrer un outil de commissionnement, qui permettra un paiement mensuel et non plus trimestriel, et ouvrir en mai 2014, les arbitrages en ligne pour les distributeurs. »

+7 PLACES

Gros travail de vérifications et de traçabilité

« Entre 2009 et 2010 nous étions passés de la 7^e à la 17^e place. Nous avons alors envisagé des pistes de développement. De nouveaux processus ont été mis en place entre nos commerciaux et le back-office assuré par Predica. En région, nous vérifions tous les documents entrants, et envoyons un accusé de réception par mail à chacun de nos partenaires. Cette traçabilité et ces vérifications ont eu un rôle majeur dans notre progression car cela nous permet d'identifier rapidement les actes non conformes. Chaque semaine, les assistantes commerciales et le back-office passent en revue les dossiers qui n'ont pas été résolus. Après les parties décès et réclamations, nous poursuivons notre démarche de certification ISO 9001 avec l'ambition de faire certifier l'ensemble du back-office d'ici la fin de l'année. Nous allons livrer un outil de commissionnement, qui permettra un paiement mensuel et non plus trimestriel, et ouvrir en mai 2014, les arbitrages en ligne pour les distributeurs. »

EX-N°1 EN 2011 ET 2012
NORTIA



PHILIPPE PARGUEY, directeur commercial de Nortia

traite quotidiennement les opérations, épaulé par 3 personnes pour le contrôle qualité. Ce recul s'explique peut-être par l'accroissement soudain de l'activité au premier semestre, surtout des arbitrages. Cet afflux d'opérations ne nous a pas permis de conserver la même relation de proximité avec nos partenaires, ni d'innover autant que par le passé, tandis que certains de nos concurrents, eux, continuaient à progresser. En effet, nous avons traité pratiquement autant d'actes en six mois que sur l'ensemble de l'année 2012, conduisant nos équipes à travailler plusieurs week-end afin d'absorber ce surcroît d'activité. Grâce au renforcement des équipes et à l'évolution de nos outils et méthodes de travail, notre objectif est maintenant de reconquérir le leadership dès l'an prochain ! »

-2 PLACES

Digérer un surcroît d'opérations

« Nous voir descendre de la 1^{re} à la 3^e place cette année nous a fait un choc ! En effet, la qualité de service fournie par notre back-office a toujours été l'une de nos priorités, puisque plus d'un tiers des effectifs de Nortia traite quotidiennement les opérations, épaulé par 3 personnes pour le contrôle qualité. Ce recul s'explique peut-être par l'accroissement soudain de l'activité au premier semestre, surtout des arbitrages. Cet afflux d'opérations ne nous a pas permis de conserver la même relation de proximité avec nos partenaires, ni d'innover autant que par le passé, tandis que certains de nos concurrents, eux, continuaient à progresser. En effet, nous avons traité pratiquement autant d'actes en six mois que sur l'ensemble de l'année 2012, conduisant nos équipes à travailler plusieurs week-end afin d'absorber ce surcroît d'activité. Grâce au renforcement des équipes et à l'évolution de nos outils et méthodes de travail, notre objectif est maintenant de reconquérir le leadership dès l'an prochain ! »

LA CHUTE LA PLUS FORTE
SKANDIA



VINCENT VERCOESTRE, directeur du marché français de Skandia

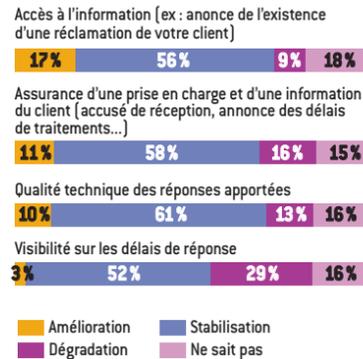
légère dégradation liée à notre réorganisation, mais, je pense que les CGPI ont surtout sanctionné le fait que nous nous soyons recentrés sur nos 200 plus importants apporteurs. Cette démarche de segmentation, initiée il y a 4 ans, implique que les autres partenaires n'ont plus de commercial de terrain et doivent passer par un centre d'appels. Nous avons fermé, en avril, les codes de 500 CGPI qui travaillaient peu avec nous. Nous pensons que, dans les trois ou quatre années à venir, avec les modifications de la réglementation et la réforme des rémunérations, seuls les cabinets structurés résisteront. Or avec ce type de partenaires, il faut faire du sur-mesure et être très proactif. Nous espérons remonter dans le classement. Mais nous risquons d'être sanctionnés par de nouvelles fermetures de codes partenaires. »

-15 PLACES

Changement de stratégie sanctionné

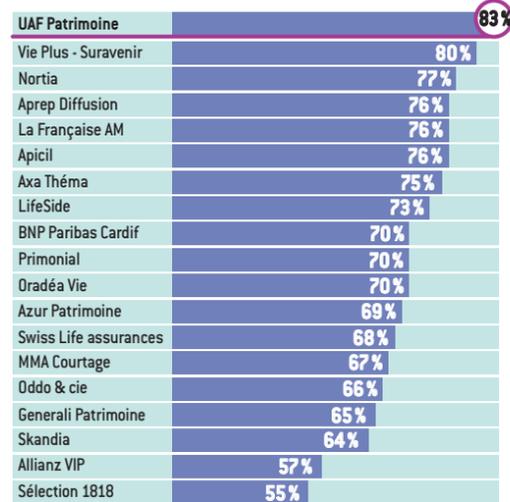
« Nous ne sommes pas réellement surpris par cette chute dans le classement, même si, selon moi, elle ne reflète pas la réalité de la qualité de services fournie par notre back-office. Elle a peut-être connu une légère dégradation liée à notre réorganisation, mais, je pense que les CGPI ont surtout sanctionné le fait que nous nous soyons recentrés sur nos 200 plus importants apporteurs. Cette démarche de segmentation, initiée il y a 4 ans, implique que les autres partenaires n'ont plus de commercial de terrain et doivent passer par un centre d'appels. Nous avons fermé, en avril, les codes de 500 CGPI qui travaillaient peu avec nous. Nous pensons que, dans les trois ou quatre années à venir, avec les modifications de la réglementation et la réforme des rémunérations, seuls les cabinets structurés résisteront. Or avec ce type de partenaires, il faut faire du sur-mesure et être très proactif. Nous espérons remonter dans le classement. Mais nous risquons d'être sanctionnés par de nouvelles fermetures de codes partenaires. »

MANQUE DE VISIBILITÉ SUR LES DÉLAIS DE RÉPONSE



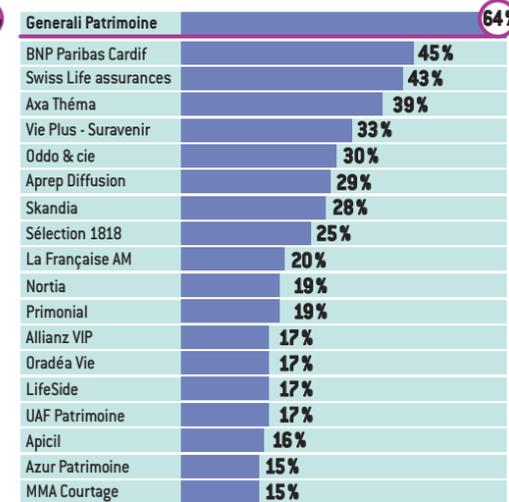
Malgré les recommandations de l'ACP du 15 décembre 2011, près d'un tiers des back-offices propose une moins bonne visibilité des délais de réponse que l'an passé. En revanche, l'accès à l'information sur toute la durée de la procédure, elle s'est améliorée.

UN TAUX DE SATISFACTION GLOBALEMENT BON



Les 19 back-offices étudiés ont tous plus de 50% de CGPI satisfaits. Si les deux premiers affichent des taux de satisfaction nettement supérieurs, de la 3^e à la 7^e place les acteurs sont dans un mouchoir de poche.

LES PLUS GROS ACTEURS PAS LES PLUS PERFORMANTS



Les acteurs travaillant avec le plus de CGPI, ne figurent pas dans le top 5 des back-offices jugés comme les plus performants. Une seule exception : Vie Plus - Suravenir, sur la 2^e marche du podium et qui travaille avec 33% des CGPI ayant répondu.

... une raison pour ne pas faire correctement le travail, car ensuite, il est difficile pour nous d'avoir une démarche commerciale», regrette d'ailleurs Alain Toos, courtier indépendant. Côté commissionnement,

comme l'an passé, les CGPI souhaitent que les assureurs et les plates-formes progressent sur la lisibilité des bordereaux de commissions, la fiabilité des calculs, l'accès au barème de commissionnement en ligne,

et, le respect des délais de paiement. Ainsi, Jean-Christophe Geyer, gérant du cabinet JCG finances (3 personnes, et une collecte comprise entre 1,8 et 2,5 millions d'euros), déplore les retards sur les commissions

sur encours. « Ces décalages sont lourds à gérer. C'est de la trésorerie dehors. » Pour le dernier trimestre 2012, il avait 50 000 à 55 000€ en retard. La régularité et la périodicité dans les paiements deviennent donc pour lui un critère pour décider de travailler ou non avec un fournisseur. Beaucoup de CGPI font confiance à leurs partenaires pour calculer le montant des commissions dues. Pour ceux qui tentent de contrôler, cela devient vite compliqué: « pour vérifier les commissions sur encours, il nous faut la méthode de l'assureur. Certains partenaires ne nous communiquent que des formules approximatives », regrette Nicole Faisca, assistante à la Financière du Capitole.

Peser plus face aux assureurs

Faire valoir son point de vue face à des géants de l'assurance n'est pas toujours évident. « Si on n'est pas un gros producteur,

KARINE GINESTE-REYNÈS, DIRECTEUR CHEZ PÉRICLÈS CONSULTING

« Un marché tendu et fortement concurrentiel »

■ Cette année, le classement connaît-il de grandes évolutions ?

Oui, il fait apparaître des mouvements pour bon nombre d'acteurs aussi bien plates-formes qu'assureurs. Seuls les mouvements au-delà de 5 places traduisent une évolution significative. Nortia et Vie Plus - Suravenir se maintiennent dans le top 5. Ils sont rejoints, pour la première année, par UAF Patrimoine (+7 places), Aprep Diffusion (+5 places) et La Française AM (+13 places).

■ Comment interpréter ces mouvements ?

Dans un marché tendu et fortement concurrentiel, confrontés à des enjeux réglementaires majeurs, les assureurs et plates-formes sont contraints de faire des

choix. Ainsi, là où certains font de la qualité de gestion une priorité absolue, d'autres favorisent l'innovation produits et services ou le commissionnement.

■ Et côté CGPI ?

Les CGPI eux-mêmes subissent le contexte marché et réglementaire, ce qui augmente d'autant plus leur niveau d'exigence vis-à-vis des fournisseurs. Aussi, la moindre erreur ou le moindre contretemps exacerbent leur réaction. Ils sont néanmoins nombreux à reconnaître et à citer des initiatives réussies. D'ailleurs, plus de la moitié des acteurs obtiennent un taux de satisfaction supérieur à 70%.



pour un assureur, on n'est rien», constate Martine Sommer Houdeville, gérante de Sélection Finance Patrimoine (5 personnes, 2 à 5 millions d'euros de collecte). Son cabinet a donc fait un travail de rationalisation, et, aujourd'hui travaille avec une douzaine de fournisseurs dont

cinq de façon plus active. Près d'un tiers des CGPI interrogés ont fait le choix de rejoindre un groupement. « Ils sont toujours plus nombreux. 10% déclarent l'avoir fait depuis moins d'un an », souligne d'ailleurs Karine Gineste-Reynès, directrice chez Périclès consulting. Par ce biais,

ils peuvent parfois bénéficier de conseillers dédiés, mais aussi se décharger de tâches administratives. « J'ai rejoint le groupement de la Financière d'Orion. Cela me coûte environ 6% par an de mes commissions mais, me facilite la vie. Ils connaissent très bien qui il faut contac-

ter en cas de souci chez les compagnies, et obtiennent des réponses rapides », explique Yves Merlin gérant de My Conseil (1 personne, 10 millions d'euros de collecte). Le groupement est pour lui le moyen de gagner du temps, et en réactivité.

■ CLAIRE CHEVRIER

Bon niveau de qualité des back-offices luxembourgeois

Si 42% des CGPI ayant répondu, distribuent déjà des offres d'assurance vie luxembourgeoise, 20% projettent de le faire. Deux tiers de leurs clients détiennent des fonds euros, la moitié des fonds externes et 21% des fonds dédiés. Le succès de ces produits s'explique par le fait qu'au Luxembourg, « tous les contrats d'assurance vie ou de capitalisation bénéficient de la garantie tripartite: le dépôt des actifs financiers est garanti par une banque agréée par le Commissariat aux assurances », explique Patrick Ricard, gérant associé du cabinet Andante. Au global, les CGPI semblent plutôt satisfaits de la qualité de gestions de leurs back-offices. Ils mettent en avant principalement le niveau d'expertise des gestionnaires, la valorisation quotidienne des contrats, l'accès à l'Extranet et

le fait que bon nombre d'opérations sont désormais automatisées. À l'opposé, ils estiment être peu ou pas accompagnés lors de la réalisation d'une opération et ne disposent pas de données agrégées, tandis que près de 60% d'entre eux constatent que les souscriptions sont traitées en plus de trois jours ouvrés. Attention cependant, « les structures luxembourgeoises étant pour la plupart peu ou pas industrialisées en termes d'outils et de processus, elles n'ont pas les moyens d'absorber de gros volumes d'opérations », souligne Hélène Tollet-Dupré, senior consultant au sein du cabinet Périclès consulting. Une trop forte et trop rapide croissance du nombre d'opérations pourrait donc engendrer une baisse du niveau de qualité du back-office. ■

PEU D'ACTEURS SUR LE SECTEUR DE L'ASSURANCE VIE AUPRÈS DES RÉSIDENTS FRANÇAIS

Acteur	Collecte France 2011	Part de marché
Cardif Lux vie	614 738 021	23%
La Mondiale Europartner	487 854 542	18%
Natixis Life	374 710 667	14%
Swiss Life (Luxembourg)	351 322 246	13%
Lombard International assurances	228 364 108	8%
Sogelife	222 781 371	8%
Allianz Life Luxembourg	212 567 486	8%
Autres		8%

À l'inverse, de La Mondiale Europartner, Cardif Lux vie et Allianz Life Luxembourg sont sous-représentés sur le canal de distribution des CGPI.



Des expériences diverses selon les partenaires

PATRICK RICARD, gérant associé du cabinet Andante (2 personnes, collecte brute assurance vie comprise entre 500 000€ et 1 M€ en 2012)

« La récente expérience que nous avons des back-offices luxembourgeois est assez différente selon les partenaires. Avec Sélection 18 18, nous sommes obligés de passer par la filiale française qui n'est pas toujours au courant des procédures. Elle doit, régulièrement, revenir vers nous en nous réclamant de nouvelles pièces. Par ailleurs, concernant les comptes de nos clients, nous avons moins d'informations que sur les contrats de droit français. À l'inverse, chez Skandia, les procédures et le niveau d'information sont exactement les mêmes en France et au Luxembourg. »

■ Les CGPI ressentent douloureusement le poids croissant des exigences réglementaires. Pour se dégager du temps commercial, ils recherchent des gisements de productivité. Actes de gestion en ligne ou signature électronique sont autant de pistes. Après la guerre sur les produits et sur les back-offices, la bataille entre assureurs et plates-formes portera probablement sur les outils informatiques.

FONCTIONNALITÉS DES EXTRANETS

À la recherche de gains de productivité

Gagner de temps. C'est le rêve de tous les CGPI qui se plaignent que les réglementations alourdissent leur charge quotidienne de travail administratif. « Nous cherchons à accroître notre productivité. Il faudrait donc que les assureurs réussissent à s'accorder sur des procédures semblables », propose Brice Gerbier, associé du cabinet Montfinance (3 personnes, entre 2 et 5 M€ de collecte brute en assurance vie en 2012). En effet, pour les arbitrages, les versements et les rachats, mais aussi Tracfin, chacun impose ses propres process. « Il faut nous adapter pour chaque acte de gestion. Il y a

toujours des instances et cela nous fait perdre du temps », résume ce dernier. Si cette homogénéisation des procédures est peu probable, les assureurs et les plates-formes, en revanche, pourraient alléger le travail des CGPI, notamment en déployant la saisie en ligne

« Par sa signature électronique, le client valide l'acte et les recommandations qui lui ont été faites. »

Stéphane Rudzinski, président de Rhétores Finance

des actes de gestion et la signature électronique. Mais beaucoup ne sont pas encore prêts, techniquement et culturellement. Peu proposent la dématérialisation, et quand ils le font, c'est de façon parcellaire.

Offrir la signature électronique au client...

Pourtant, les CGPI attendent ces nouvelles fonctionnalités avec impatience. « Nous aimerions pouvoir passer tous les ordres par Internet, comme chez Axa Théma. Mais certaines compagnies, Sélection 1818 notamment, demandent encore qu'on envoie les documents par fax et non par e-mail », regrette Sandra Laures, assistante à la Financière du Capitole (20 personnes, plus de 20 M€ de collecte). Et, même quand ils proposent les transactions en ligne, souvent les acteurs ne vont pas jusqu'au bout de la

57 % des CGPI souhaitent une dématérialisation totale des courriers clients

18 % des CGPI acceptent que les clients puissent souscrire en ligne

Segoura, gérant de Provence Patrimoine Conseil (5 personnes, 2,5 M€ de collecte). Beaucoup d'assureurs restent très attachés à la signature originale papier.

... mais pas le laisser exécuter les transactions

Ils vont cependant devoir y venir, et peut-être plus vite qu'ils ne le pensent, car des acteurs comme Finaveo⁽¹⁾ mettent déjà la signature électronique à la disposition des clients des CGPI. « Travailler avec cet acteur est très appréciable, notamment parce que la plate-forme dispose d'un outil de passation d'ordres totalement dématérialisé. Il n'y a aucun risque réglementaire: le client signe électroniquement, donc valide à la fois l'acte et les recommandations qui lui ont été faites », explique Stéphane Rudzinski, président de Rhétores Finance (6 personnes, 6 M€ de collecte). Cependant, entre faire signer électroniquement un arbitrage à son client et le laisser faire lui-même ses transactions,

démarche: « Pouvoir éditer en PDF les actes de gestion faits sur les extranets des assureurs, afin de les envoyer par e-mail à nos clients, n'est pas toujours possible », peste Emmanuel Bitschene, associé du cabinet Patrimoine Consultant (6 personnes, 1 à 2 M€ de collecte). Les clients des CGPI vont souvent à l'étranger, travaillent beaucoup et sont peu disponibles. Ils ne prennent pas le temps de réimprimer les documents qui leur sont transmis par e-mail, de les signer et de les renvoyer par la Poste. « C'est ainsi qu'un arbitrage peut parfois prendre plusieurs semaines. Leur proposer la signature électronique pour valider un arbitrage, c'est l'avenir. Je me demande ce qu'attendent les assureurs! Aucun de mes quatre plus gros fournisseurs ne la propose encore », s'impatiente Frédéric



ALAIN TOOS, courtier indépendant (Azur Assurfinance, une personne, collecte brute assurance vie 2012 comprise entre 2 et 5 M€)

« Oui à l'ouverture de l'extranet aux clients! »

« Je ne vois que des avantages à ce que les clients accèdent à l'extranet des assureurs. Et je voudrais que tout leur soit ouvert. À mon avis, les CGPI qui sont réticents, ne souhaitent pas que le client ait accès à trop d'informations par peur de rachats pour partir à la concurrence. Apicil est très pratique, car 90 % du travail se fait par Internet. Les clients peuvent réaliser eux-mêmes leurs retraits en ligne. L'intérêt étant que si l'opération traîne un peu, ils voient que ce n'est pas le courtier qui est en cause, mais la compagnie. Apicil nous prévient par e-mail dès qu'un acte de gestion a été effectué en direct. Je peux donc appeler le client si un acte me surprend. »

AMÉLIORER LES EXTRANETS DES CGPI...

Les fonctionnalités sur lesquelles les assureurs ou plates-formes doivent progresser

Mise à disposition des courriers clients	54%
Accès aux autres opérations en ligne	43%
Suivi d'activité, vision du contrat, du portefeuille	40%
Consultation des contrats	35%
Accès aux souscriptions en ligne	33%
Mise à disposition d'informations	33%
Mise en place d'alertes	31%
Outil de suivi de la relation client	27%
Format compatible avec les smartphones et tablettes	26%
Ergonomie, site user friendly	24%
Outils de consolidation d'activité	23%
Fréquence de mise à jour du site	19%
Accès à des leads	18%
Boutique en ligne	1%

Les CGPI ont de fortes attentes sur la mise à disposition des courriers clients et la possibilité d'effectuer des opérations de gestion en ligne.

... MAIS EN LIMITER L'ACCÈS POUR LEURS CLIENTS

Les fonctionnalités indispensables d'un extranet client selon les CGPI

Consultation du contrat	98%
Mise à disposition des courriers dématérialisés	57%
Accès à des arbitrages en ligne	45%
Accès à des rachats en ligne	26%
Messagerie	25%
Accès à la souscription	18%

Les CGPI sont d'accord pour donner aux clients l'accès à l'information, mais ils sont beaucoup plus réticents s'il s'agit de permettre les transactions.

il y a un pas que beaucoup de CGPI ne franchissent pas. « Ils sont seulement 45 % à souhaiter que leurs clients accèdent aux arbitrages en ligne, 26 % aux rachats et 18 % à la souscription », souligne

Karine Gineste-Reynès, directeur chez Péricle Consulting. Les CGPI veulent conserver la maîtrise de la relation client. « Je ne vois pas à quoi nous servirions si nos clients pouvaient faire eux-mêmes des actes de gestion en ligne. Ils s'adressent à nous justement pour que nous prenions les choses en main. De plus, même s'ils décident de ne pas passer par nous, ils peuvent tout de même nous mettre en responsabilité », estime Edwige Dantony, cogérante du cabinet Opes Patrimoine (7 personnes, 2 M€ de collecte). Pour satisfaire les CGPI, les assureurs ont donc plus intérêt à consacrer leur énergie au déploiement de la signature électronique qu'à développer des extranets transactionnels pour l'épargnant. ■ c. c.

1. Ne figure pas dans le classement de la page 50, ayant été cité par moins de 10 % des CGPI interrogés.