

COURTAGE

CLC assurances s'impose en ligne sur la garantie emprunteur

Grâce à son site assurance-de-prêt.com, l'ex-agent rémois vise un développement national sur la niche à fort potentiel de la garantie emprunteur.

Afin de s'affranchir de ses limites géographiques, de mettre à profit sa passion pour l'informatique et de dynamiser son cœur d'activité – la garantie emprunteur –, Christophe Clément a dû franchir le pas. Directeur général du cabinet rémois de CLC assurances, il a démissionné fin 2001 de son mandat d'agent MMA pour développer son activité en courtage. Depuis février 2002, son comparateur en ligne permet aux internautes de visualiser des tarifications à partir des offres d'une dizaine de compagnies (AGF-Allianz, AIG, April, Aviva, Axa, Covéa-MMA, Generali, Groupama-Gan, La Suisse assurances, Sphéria vie...).

Assurance-de-prêt.com a réalisé 35 000 devis au cours des huit premiers mois de 2005 (contre 30 000 pour l'ensemble de l'année 2004) et génère au

jour d'hui 30% des contrats de garantie emprunteur. Le cabinet de Reims cherche désormais à recruter des courtiers spécialisés dans la France entière pour s'assurer un relais physique sur le plan national.

Un réseau de courtiers par intranet

« Nous nous sommes spécialisés dans les assurances de prêts immobiliers et professionnels. Notre comparateur édite des tarifications automatiques en deçà de 400 000 €, mais dès que l'emprunt dépasse ce montant, nous proposons des montages spécifiques. Il nous faut donc trouver des relais pour décliner notre offre dans la France entière », explique Christophe Clément. La mise en place d'un numéro Indigo et le traitement de certaines questions par e-mail

permettent aux conseillers de gérer une partie des dossiers à distance, mais la présence physique reste nécessaire pour les montages complexes. Or, CLC, fidèle à sa vocation régionale, envoie rarement ses commerciaux au-delà d'un rayon de 400 kilomètres. L'espace « partenaires » affiché sur le site amorce des relations circonstanciées avec des établissements bancaires et des courtiers spécialisés. Le réseau se compose pour l'instant d'une trentaine de courtiers implantés dans toute la France et reliés à CLC assurances par intranet.

CLC compte intensifier sa prospection pour constituer, d'ici à un an, un réseau de 250 partenaires. Définie dans un protocole, la rémunération des affaires apportées varie en fonction des commissions accordées par les compagnies. Apparemment satisfaits de ces rétrocessions, les premiers partenaires recrutés voient dans la coopération avec CLC l'occasion d'élargir leur offre en se déchargeant de certains aspects administratifs. Ils bénéficient également du bon référencement du courtier rémois, qui leur garantit le traitement rapide des dossiers auprès de la compagnie. À terme, CLC se propose d'accueillir dans ses locaux les partenaires souhaitant suivre une rapide formation au remplissage des formulaires internes.

Une analyse des offres automatique et performante

« Le développement actuel n'était pas compatible avec notre statut d'agents MMA : tournés vers le marché des professionnels, nous n'étions plus en phase avec les objectifs affichés alors par la compagnie en matière d'assurances des particuliers. Nos incursions en France entière risquaient de surcroît de créer des conflits avec d'autres membres du réseau. Nous avons donc négocié un départ à l'amiable pour quitter la compagnie en bons termes », indique Christophe Clément.

Au 31 décembre 2001, le cabinet se sépare donc officiellement de sa compagnie mandante en rachetant en nue-propriété la clientèle professionnelle qu'il entendait conserver. L'accord conclu entre les deux associés du cabinet, Christophe Clément et Pierre Lesueur, et les MMA permet de préserver de bonnes relations, CLC continuant à travailler avec la branche courtage de la mutuelle mancelle. « Comme nous ne souhaitons pas repartir de zéro, nous sommes convenus d'un prix correspondant non pas à une indemnité, mais à la valeur à laquelle la compagnie estimait sa nue-propriété sur le portefeuille », indique Christophe Clément. La séparation s'est traduite par



« JE N'AI PAS CHERCHÉ À NÉGOCIER LE COMMISSIONNEMENT »

Raoul Grandhomme, gérant de GCPI Finances à Bordeaux, a découvert assurance-de-prêt.com en 2003. Séduit par la facilité d'utilisation du site, il a rejoint le réseau de CLC assurances.

« Spécialiste des prêts immobiliers, je ne réalise guère plus de 5% de mon CA en assurance de crédit. Mes interlocuteurs principaux sont les banques, qui incluent

généralement l'assurance dans leurs offres de prêt. Il m'est néanmoins arrivé de travailler en direct avec trois des dix compagnies référencées sur assurance-de-prêt.com. Mais ces compagnies étaient difficiles à joindre, et la gestion des dossiers se révélait laborieuse. Depuis que j'ai rejoint le réseau, CLC agit à mon égard comme j'agis moi-même à l'égard de mes clients : il s'occupe de tout ! Je n'ai même pas cherché à négocier le commissionnement, tant cette formule me convient. L'assurance

d'emprunt est toutefois appelée à demeurer un produit marginal dans mon activité. Je ne souhaite pas fausser mes relations avec les banques, qui restreignent autant que possible leurs marges et réalisent une partie de leur bénéfice sur l'assurance. Lorsque je trouve un taux à 0,22 chez CLC contre 0,24 dans l'établissement bancaire, je préfère laisser la garantie d'emprunt à la banque. En revanche, lorsqu'il est question de faire passer un dossier dans une fourchette de taux d'endettement donnée, je cherche une autre

solution. Les banques n'y voient pas d'inconvénient lorsqu'une différence de tarif importante justifie le recours à une autre compagnie. En fait, les différences de taux ne sont significatives que pour les clients très jeunes. Sur la tranche d'âge des 30-75 ans, les assurances groupées des banques sont compétitives. En revanche, les banques n'assurent plus après 75 ans. Or, il arrive qu'un client souscrive un crédit à l'âge de 85 ans, notamment en faveur de ses enfants ! »

la restitution à la compagnie de l'outil informatique (hard et soft) qu'utilisaient les douze salariés de CLC assurances. Passionné d'informatique, Christophe Clément a mis ses compétences à profit pour constituer en trois mois un logiciel adapté à la nouvelle configuration du cabinet. Aidé de trois informaticiens engagés en contrat à durée déterminée – l'un d'eux a été recruté par la suite –, il a développé un comparateur analysant au cas par cas les offres des compagnies. Outre la comparaison des tarifs, l'outil permet d'éditer des devis, de mettre en place les contrats et de gérer les opérations.



Le cabinet de Christophe Clément affiche 141% de croissance de son résultat quatre ans après ses débuts.

D'abord utilisée en interne, l'application a progressivement été mise à disposition des compagnies partenaires, avant d'être placée en ligne en février 2002. « Dès le départ, nous avons demandé à nos collaborateurs, puis aux utilisateurs du site de nous communiquer leurs critiques, commentaires et suggestions. Nous conservons des classeurs entiers de remarques que nous intégrons dans nos mises à jour périodiques. Comme nous maîtrisons notre outil, nous pouvons procéder en permanence à des ajouts, à des tests ou à des refontes. Nous en sommes à la quatrième version d'assurance-de-prêt.com en quatre ans ! » souligne Christophe Clément. Proposée depuis septembre dernier,

la dernière version apporte une crédibilité supplémentaire en indiquant à l'internaute le nom des trois compagnies les plus performantes, et non plus le tarif – qui reste anonyme – de la meilleure offre. Le courtier se réserve la possibilité de retirer ce palmarès s'il constate des parasitages. Le site s'est enrichi d'un nouveau contrat proposé par Sphéria, qui a accordé à CLC assurances une délégation de gestion. D'autres compagnies pourraient prochainement autoriser le courtier rémois à gérer tout ou partie de l'acceptation des contrats. CLC assurances s'apprête par ailleurs à mettre en ligne un guide du remplissage pour éviter les imprécisions dans les questionnaires de santé.

Des progressions spectaculaires

Quatre ans après son passage au courtage, CLC assurances a amorti les investissements liés à la mise au point de son site et affiche, pour la période 2003-2004, une progression spectaculaire de 141% de son résultat net. Le cabinet réalise 60% de son chiffre d'affaires (1,70 M€ en 2004) en IARD hors automobile et en prévoyance, contre 18% en placement et gestion des risques

d'entreprise. Il enregistre un bond de 80% de l'assurance emprunteur, qui représente aujourd'hui près d'un quart de son activité (23%). Un succès qui l'incite à imaginer la création d'une filiale spécifiquement dédiée à cette activité.

S'imposer en prévoyance collective

La prévoyance constitue le prochain cheval de bataille du cabinet, encouragé par l'Oscar de l'innovation dans les services qui lui a été décerné au salon du courtage en 2004 pour sa solution informatique Gabelica. Fort de son savoir-faire technologique, CLC assurances a peaufiné son offre en implémentant des services supplémentaires dédiés aux directeurs de ressources humaines des PME. Pionnier de l'assurance de crédit en ligne, le cabinet rémois entend à présent s'imposer dès l'an prochain en tant qu'acteur global de la prévoyance collective. ●

PASCALLE BRAUN

AVIS D'EXPERT

« LA MULTIPLICITÉ DES CHAMPS CONSTITUE UN GAGE DE SÉRIEUX »



Grégory Bolsigner, ex-chef de projet de la SSII messine KTP conseils, spécialisée dans l'édition de sites Internet

● Le site a répondu au débat récurrent sur l'intérêt de demander à l'internaute de remplir un grand nombre de champs. CLC présente un questionnaire long, pointu et à entrées multiples. Cette particularité, qui pourrait être rédhibitoire pour d'autres sites marchands, constitue ici un atout, car elle conforte le caractère sérieux du produit proposé. Le site est bien calibré, ergonomique et facile d'emploi. Rien n'y manque et il n'y a pas de « lien mort » sur lequel l'internaute cliquerait sans trouver de réponse.

● Le site est dûment référencé auprès de la Cnil, conformément à l'obligation légale. Cette indication figure dans la fenêtre « mentions légales ». Elle gagnerait à être rappelée de manière plus visible, les internautes étant invités à donner des informations à caractère confidentiel et médical.

LES ATOUTS DU SITE

- **Un argument de vente solide :** le site promet de trouver des tarifs permettant de réaliser jusqu'à 70% d'économies sur l'assurance d'un crédit bancaire.
- **Un contact facilité :** l'internaute peut être appelé dans le créneau horaire de son choix pour obtenir des explications ou informations complémentaires. Un formulaire prérempli permettant d'accélérer l'adhésion peut lui être envoyé par courrier postal ou électronique.
- **Une démarche pédagogique :** le site explique simplement les concepts d'assurance de prêt, de délégation d'assurance, de garantie, de quotité, de franchise, d'exclusion, de calcul de prime, de formalités médicales, de clauses bénéficiaires...