

# «Le cours normal de la vie»

Marianne Chapuis Borgeaud, la nouvelle présidente de la Fédération Suisse des Agents Généraux d'Assurances FSAGA, présente les objectifs qu'elle entend poursuivre, sa vision de ses relations avec les assureurs, le rôle futur des agents généraux et l'avenir de la profession.

Interview : Werner Rüedi

## Pour la première fois dans son histoire, la FSAGA est présidée par une femme. Comment interpréter cet événement?

Je ne pense pas que cela soit historique. Il faut toujours des premières fois, c'est le cours normal de la vie. En effet, de plus en plus de femmes travaillent de nos jours et c'est le cas aussi dans le domaine des assurances. Il est donc logique que les femmes prennent des responsabilités comme celle que je viens d'accepter.

C'est une juste reconnaissance et j'ajouterais d'ailleurs que la Mobilière promeut les femmes. De nombreuses femmes occupent des postes de direction et d'encadrement.

## La présidence de l'association est une tâche exigeante. Est-ce que votre agence générale en souffrira?

En effet, gérer une agence n'est pas sans effort. J'ai la chance d'avoir des collaborateurs et collaboratrices sur lesquels je peux compter et des cadres qui me soutiennent en tout temps. Nous sommes une équipe et je sais que je peux, grâce à eux, me consacrer à d'autres activités, ce dont je les remercie.

D'ailleurs, quand j'ai été sollicitée pour la présidence de la FSAGA, je

n'ai pas répondu tout de suite, je voulais d'abord avoir l'avis des cadres de mon agence, car ce sont eux qui devront gérer l'agence pendant mon absence; ils m'ont incitée à accepter de me présenter. Je suis une personne de défis, cela me motive encore plus quand j'ai d'autres tâches que celle d'agent général.

## Quels objectifs entendez-vous poursuivre à la tête de la FSAGA? Je me suis fixée les objectifs suivants :

- Aller de l'avant avec les diverses révisions de lois, dont celle sur le contrat d'assurance LCA.
- La formation des apprentis et de la relève pour nos agences: il est important d'avoir du personnel formé et si nous, les agents généraux, ne formons d'apprentis, nous aurons du mal à recruter des collaborateurs et collaboratrices dans le futur.

«Je ne pense pas qu'il y ait une souveraineté sur un client.»

- La position des femmes dans notre métier: il convient d'expliquer et de convaincre tout un chacun qu'une femme peut exercer un métier dans l'assurance et qu'elle peut avoir du succès. Le nombre de femmes tant chez les conseillers en assurances que chez les agents généraux n'est pas foison, il faut donc aussi montrer aux femmes que ce sont des métiers qu'elles peuvent exercer.

Lors de la dernière journée des agents généraux, Philipp Gmür, président de la direction du groupe Helvetia, s'est penché sur la mutation du partenariat entre le siège et l'agence générale. La souveraineté du client n'appartiendra plus à une seule personne à l'avenir. La numérisation nécessitera une approche intégrée. Cela signifie que les agences générales coopéreront davantage avec le siège. Est-ce aussi votre opinion?

Je ne pense pas qu'il y ait une souveraineté sur un client. Dans mon activité de tous les jours, je suis en contact avec notre direction et j'ai besoin de celle-ci pour aider au mieux le client. Je coopère donc beaucoup avec la direction. C'est dans l'avantage du client que les agents généraux et la direction collaborent. Pour moi, ce n'est pas un changement, cela correspond à une réalité que je vis au quotidien – et j'apprécie cet état de fait.

Philipp Gmür avance aussi l'idée selon laquelle l'agence générale du futur se transformera en «assureur-entrepreneur» (Assekura-deur) parce que la seule vente de produits n'a pas d'avenir avec l'émergence des canaux de distribution numériques. Pensez-vous aussi que le marché se déplace vers des services personnalisés?

Je suis déjà une entrepreneuse, c'est d'ailleurs ce qui me plaît dans le métier d'agent général. La digitalisation se poursuit et différents canaux de distribution existent, c'est un fait. Mais est-ce que cela change notre métier de manière fondamentale? Je ne le pense pas.

Pour ma part, je fais en sorte que le client ait déjà des services personnalisés; on pourrait toutefois faire encore plus et j'y adhère. À noter que la numérisation est un thème central pour la Mobilière. Par exemple, nous avons créé très tôt le portail «Ma Mobilière», une plateforme qui permet à tous nos clients de consulter leurs données. Rapidement la Mobilière a saisi les op-



Marianne Chapuis Borgeaud: «Il convient d'expliquer et de convaincre tout un chacun qu'une femme peut exercer un métier dans l'assurance et qu'elle peut avoir du succès.»

portunités qu'offre le numérique. L'innovation joue un rôle-clé dans le développement de notre entreprise. Les modèles commerciaux purement numériques recèlent un potentiel important. Mais nous utilisons la digitalisation et tous ses avantages afin de faciliter la vie de nos clients. Nous n'oublions jamais que c'est le facteur humain qui fait la différence, donc la qualité des services et des conseils personnalisés. Car le contact humain, c'est ce qui fait depuis toujours la force de la Mobilière.

Lors de cette même journée, Philippe Hebeisen, patron du groupe Vaudoise, a déclaré qu'à son avis les agences générales étaient une partie de la chaîne de valeurs et que, dans son groupe, elles devaient donc être intégrées. Quel est le système le plus prometteur, celui de l'agent lié ou de l'agent-entrepreneur?

C'est mon opinion et cela n'engage que moi, je considère les agences générales, du fait de mon expérience comme faisant partie de cette chaîne des valeurs. Il n'y a pas de solution plus prometteuse que l'autre, chacune peut être bonne. À mon avis, c'est l'état d'esprit qui fait la différence et non pas le fait que l'agent soit lié ou entrepreneur.

## En tant que présidente de la FSAGA, qu'attendez-vous réellement des assureurs?

J'attends des assureurs qu'ils aient toujours une position forte sur le mar-

ché, qu'ils créent des emplois et développent de nouveaux produits pour répondre aux besoins de la clientèle qui évoluent constamment.

## Quelle est votre appréciation de la relation entre les agences générales (et la FSAGA) et les compagnies d'assurances?

Je ne peux donner que mon avis d'agente générale de la Mobilière. Cela fera 20 ans l'année prochaine que je suis agente générale et j'ai un lien fort avec ma compagnie. En effet, nous pouvons donner notre avis et collaborer et je peux vous dire que dans le monde actuel qui est fait d'individualisme, c'est vraiment important de pouvoir échanger.

C'est aussi pour cette raison qu'au sein de notre association d'agents généraux, il est important de se retrouver, de participer aux assemblées et aux congrès afin de pouvoir s'arrêter de temps en temps. Nous sommes tous très occupés par nos tâches durant toute l'année et en discutant avec les collègues des autres compagnies, nous nous rendons compte que nous avons tous les mêmes problèmes et les mêmes aspirations.

## Comment voyez-vous le rôle futur de l'agent général dans un contexte omni-channel?

Comme je l'ai dit tout à l'heure, je ne pense pas que notre métier change fondamentalement. En effet, notre cœur de métier reste le même: conseiller des clients, les rencontrer, gérer une équipe notamment. Il faut juste

s'adapter aux modifications du marché, aux nouvelles habitudes de consommation des gens et les intégrer dans notre travail quotidien.

N'oublions pas que ces changements sont motivants. Ce sont de nouveaux défis qui nous remettent toujours en question.

## Quelles sont les conditions à remplir par une agente générale (ou un agent général) pour être performant(e) à l'avenir?

Il n'y a pas de recette miracle, c'est le fruit du travail et de la volonté. Il faut bien sûr aimer ce que l'on fait et ne pas minimiser le temps que cela prend. Il faut aussi faire en sorte de préserver sa santé et de protéger sa famille. Notre métier ne s'arrête pas à midi ou le soir, nous sommes souvent invités ou en représentation. C'est donc très important de s'accorder aussi du temps pour soi et pour les siens.

## Dans quelle mesure est-il difficile de recruter de nouveaux agents généraux au sein de la FSAGA?

À mon avis, ce n'est pas une problématique pour l'association. C'est vrai, nous observons une baisse d'effectif mais cela fait partie de notre environnement. Par contre, j'ai été très régulièrement présente lors d'assemblées de la FSAGA et je regrette qu'il n'y ait pas plus de participants à ces manifestations de notre association.

## Les journées d'agents généraux réunissent avant tout des hommes. >

## PRÉSIDENTE DE LA FSAGA MARIANNE CHAPUIS BORGEAUD

Marianne Chapuis Borgeaud est la nouvelle présidente de la Fédération Suisse d'Assurances FSAGA. Elle succède à Jérôme Sadania, lequel a décidé de donner une nouvelle orientation à sa carrière. Marianne Chapuis est agente générale de la Mobilière à Porrentruy depuis 2000 et responsable de l'ensemble du Jura à partir de 2014. De 1983 à 1999, elle a occupé différentes fonctions tant au service interne qu'externe de l'agence générale de Porrentruy.

Après une formation commerciale de base, Chapuis a obtenu le brevet fédéral de spécialiste en assurances privées ainsi que celui de formatrice d'adultes. Ces dernières années, elle s'est perfectionnée dans plusieurs disciplines du management. En parallèle à sa fonction d'agente générale, Marianne Chapuis siège dans plusieurs conseils d'administration. Elle est également membre du conseil de la Fondation Horlogère.

› **Est-il difficile d'attirer des femmes dans votre profession?**

Oui, c'est un fait, il y a principalement des agents généraux hommes et peu de femmes encore actuellement. Vous savez, ce n'est pas la seule branche, où les femmes sont sous-représentées et c'est aussi à nous les femmes de dire qu'il est possible de faire carrière en ayant une famille, des enfants.

Les entreprises ont déployé beaucoup d'efforts ces dernières années et ce n'est pas en une décennie que l'on peut changer un tel état de choses. Je suis toutefois optimiste pour l'avenir. À la Mobilière, j'ai été pendant 17 ans la seule femme agente générale et depuis le début de cette année nous sommes trois sur 79, c'est donc une nette amélioration.

Je le répète: les choses évoluent. À la Mobilière par exemple, nous avons désormais deux femmes au sein du Comité de direction. Les femmes sont également bien représentées au sein du Conseil d'administration de la Coopérative. Je suis confiante pour l'avenir, la direction prise est la bonne.

**Est-ce qu'une fusion avec d'autres associations de la branche sont concevables pour accroître le rôle de la FSAGA?**

Je ne peux pas répondre actuellement à votre question, car je n'ai jamais réfléchi à une telle éventualité. Je fais cependant aussi partie de l'ASDA (asso-

«Je suis une entrepreneuse, c'est d'ailleurs ce qui me plaît dans le métier d'agent général.»

ciation des diplômés en assurances) et je me pose la question suivante: Avons-nous les mêmes centres d'intérêts? Avons-nous avantage à nous regrouper comme vous le mentionnez ou à rester seul? C'est un vaste débat. Ce dont je suis sûre, c'est qu'il faut collaborer, car nous apprenons toujours d'une collaboration. Je suis convaincue que nous pourrions nous soutenir en coopérant lorsqu'un sujet qui nous relie tous se présente. •

# «Unser Kerngeschäft bleibt gleich»

Marianne Chapuis Borgeaud, die neue Präsidentin des Generalagentenverbandes SVVG, hat sich einiges vorgenommen.

Von Werner Rüedi



SVVG-Präsidentin Marianne Chapuis Borgeaud: «Als Generalagentin bin ich Unternehmerin, das gefällt mir.»

Zum ersten Mal in der Vereinsgeschichte wird der Generalagentenverband SVVG von einer Frau präsiert. Marianne Chapuis Borgeaud will darüber kein Aufsehen machen. Dies als historisches Ereignis einzuschätzen, findet sie übertrieben. Es dauere halt, bis sich Dinge ändern würden, das sei der normale Lauf des Lebens. Zudem sei es doch so, dass vermehrt Frauen in der Versicherungswirtschaft tätig seien und auch Verantwortung übernehmen würden. Für die Zukunft ist sie optimistisch. Bei der Mobiliar war sie 17 Jahre lang die einzige Generalagentin, seit Anfang 2019 sind es immerhin drei von 79, «also eine deutliche Verbesserung», wie sie schmunzelnd sagt, die Richtung stimme jedenfalls.

**Klare Zielsetzung**

Chapuis ist hauptberuflich Generalagentin der Mobiliar in Puntrut und in Agenturen in Delsberg und Saignelégier mit Zuständigkeit für den gesamten Kanton Jura. Mit ihren 40 Mitarbeitenden betreut sie mehr als 23'400 Kundinnen und Kunden. Zusätzlich einen Berufsverband zu leiten, wollte daher gut überlegt sein, entsprechend besprach sie sich vorab mit ihrem Führungsteam, welches sie während ihrer Abwesenheit zu vertreten hat. Grundsätzlich sei sie eine Person, welche gegenüber motivierenden Herausforderungen offen sei. Über mangelnde Herausforderungen muss sie sich wahrlich nicht beklagen. Für ihre «Legislatur» als SVVG-Präsidentin hat sie sich unter anderem drei bedeutende Ziele gesetzt:

1. Unterstützung der verschiedenen Gesetzesrevisionen, einschliesslich der Revision des Bundesgesetzes über den Versicherungsvertrag (VVG), welches das Vertragsverhältnis zwischen Versicherungen und ihren Kunden regelt. Seit dem ersten Quartal 2018 befindet sich das teilrevidierte VVG in der parlamentarischen Beratung.
2. Aus- und Weiterbildung in den Agenturen: Auch für Chapuis ist es wichtig, über geschultes Personal zu verfügen, denn «wenn wir als Generalagenten keine Lehrlinge ausbilden, werden wir in Zukunft Schwierigkeiten haben, Mitarbeiter zu rekrutieren.
3. Die berufliche Stellung der Frau: Es sei eben notwendig,

**ZUR PERSON  
MARIANNE CHAPUIS  
BORGEAUD**

Marianne Chapuis Borgeaud heisst die neue Präsidentin des Schweizerischen Verbandes der Versicherungs-Generalagenten SVVG. Sie ersetzt Jérôme Sadania, der sich neu orientiert hat. Marianne Chapuis ist seit 2000 Generalagentin der Mobiliar in Porrentruy und seit 2014 für den ganzen Jura zuständig. Von 1983 bis 1999 war sie bei der Generalagentur Porrentruy in verschiedenen leitenden Funktionen sowohl im Innen- wie auch im

Aussendienst tätig. Nach einer kaufmännischen Grundausbildung bildete sich Chapuis als Versicherungsfachfrau sowie im Bereich der Erwachsenenbildung (Fachausweis Ausbilderin) weiter. In den letzten Jahren hat sie an verschiedenen Management-Weiterbildungen teilgenommen. Zusätzlich zu ihrer Tätigkeit als Generalagentin sitzt Marianne Chapuis in mehreren Verwaltungsräten und ist Stiftungsrätin der Fondation Horlogère.

immer wieder zu erklären und zu überzeugen, dass auch Frauen erfolgreich einen Beruf in der Assekuranz ausüben können. Untervertreten seien diese sowohl bei den Generalagenten als auch bei den klassischen Versicherungsvertretern.

**Wem gehört der Kunde?**

Konfliktpotenzial könnte in einer sich verändernden Partnerschaft zwischen Hauptsitz und den Generalagenturen (GA) entstehen. Vor allem, wenn es um die Hoheit über Kunden geht.

Generalagenten müssen vermehrt mit dem Hauptsitz kooperieren, um Kunden besser bedienen zu können.

Denn dank Digitalisierung steht ein integraler Ansatz zur Diskussion. Das heisst, die GA müssen vermehrt mit dem Hauptsitz kooperieren. Marianne Chapuis sieht hier keinen Konflikt. In ihrer täglichen Arbeit stehe sie seit jeher im Kontakt mit dem Hauptsitz, dessen Unterstützung sie benötige, um die Kundschaft besser bedienen zu können.

Sie glaubt auch nicht daran, dass sich das GA-Geschäft grundlegend verändert, «unser Kerngeschäft bleibt dasselbe: sich mit Kunden treffen, sie beraten, ein Team führen.

Wir müssen uns nur an veränderte Marktbedingungen, an neue Konsumgewohnheiten, anpassen und dies in unserer täglichen Arbeit integrieren.» Als Unternehmerin stelle sie seit jeher sicher, dass ihre Kundinnen und Kunden über personalisierte Dienstleistungen verfügen würden. Beispielsweise über das Portal «Ma Mobilière», eine Plattform, welche es allen Kunden ermöglicht, ihre Daten einsehen zu können.

«Rein digitale Geschäftsmodelle bergen ein grosses Potenzial», ist Chapuis überzeugt: «Wir nutzen die Digitalisierung und alle ihre Vorteile, um unseren Kunden das Leben zu erleichtern. Wir vergessen aber nie, dass es der menschliche Faktor ist, der den Unterschied ausmacht, also die Qualität der Dienstleistungen und die persönliche Beratung. Denn der menschliche Kontakt ist die Stärke.»

**Kein Patentrezept**

Für Marianne Chapuis Borgeaud gibt es entsprechend auch kein allgemeingültiges Rezept, welches Generalagentinnen und -agenten dazu befähigt, auch in Zukunft eine gute Leistung zu erbringen – das sei vielmehr schlicht das Ergebnis von Arbeit und Wille.

Eine Voraussetzung ist allerdings unumgänglich: «Wir müssen das, was wir tun, gerne tun. Wir müssen auch sicherstellen, dass wir unsere Gesundheit erhalten und unsere Familie nicht vernachlässigen, denn unser Job hört nicht mittags oder abends auf, weil wir oft eingeladen werden oder an Veranstaltungen teilnehmen.» •