

Face aux risques psychosociaux, l'entraide s'organise entre les agents généraux d'assurance

BENJAMIN CHABRIER | 09/12/2020 à 13h46

AGEA (FÉDÉRATION NATIONALE DES SYNDICATS À AGENTS GÉNÉRAUX D'ASSURANCE)



Isolés, mis sous pression par les clients et les mandantes, les agents généraux peuvent eux aussi connaître la souffrance au travail. Depuis 2018, un dispositif existe dans la profession pour détecter leur mal-être.

Burn-out, dépression, isolement, suicide... Si ces mots sont rarement employés dans l'assurance, ce n'est pas parce que le sujet n'existe pas. Les risques psychosociaux (RPS) sont bien présents et les agents généraux comme leurs collaborateurs ne sont pas épargnés. Depuis six mois, ce phénomène ne cesse de prendre de l'ampleur, avec la crise liée au Covid-19. Percevant ces cas de souffrance sur le terrain, Agéa, la fédération nationale des syndicats d'agents généraux, avait l'intention de lancer, l'été dernier, une enquête sur les RPS. Mais celle-ci a finalement été décalée à cause d'une actualité toujours plus dense à laquelle les agents généraux sont confrontés.

Angoisse du futur

Trop peu d'études évoquent le mal-être des dirigeants d'entreprise... Une des dernières enquêtes en date remonte à novembre 2016, et avait été publiée par BPI France. D'après cet observatoire, 45 % des dirigeants d'entreprise se sentaient isolés. Les facteurs de risques psychosociaux auxquels ils se disaient alors confrontés ? La pression de la concurrence (84,6 %), la perte d'un client (68,8 %) ou un conflit avec ce dernier (64 %). Des causes encore présentes quatre ans plus tard, et particulièrement accentuées par le rôle de proximité joué par l'agent général. « *Bien qu'un agent ait ses propres problèmes, il peut également être affecté par ceux de ses clients. Dans la situation un peu complexe que nous traversons en ce moment, les clients chefs d'entreprise sont plutôt moroses et cela peut dégrader les relations avec l'agent général et in fine le moral de ce dernier* », observe **Marc Dupouy**, agent général **Allianz** à Saintes (17).

Pour expliquer l'origine des risques psychosociaux, certains agents évoquent également la pression des compagnies mandantes à laquelle les intermédiaires peuvent être confrontés. « *Il y a très peu de faillites chez les agents. En revanche, la peur de la révocation du mandat est bien réelle, et c'est un facteur indéniable de stress* », explique **Sophie Pederencino**, agent général **Gan** à Puyo (64). Preuve que le sujet est d'actualité, les RPS étaient à l'ordre du jour lors du comité social et économique (CSE) central extraordinaire d'**Axa France**, le 9 novembre, la CFDT insistant à cette occasion sur « *leur importance en période de confinement* ». « *C'est une réalité. Il y a des agents généraux qui vont mal. Et la période actuelle peut accentuer leur mal-être. Il faut faire en sorte qu'ils gardent le moral malgré les difficultés* », souligne **Pascal Margand**, agent général **Generali**, à Chambéry (74).

Les compétences pour devenir Sentinelle

- L'expérience. L'agent général doit justifier de quelques années dans la profession afin de bien connaître ses confrères et les rouages du métier.
- La disponibilité. La clé de ce dispositif d'entraide réside dans la réactivité. C'est pour cela qu'une sentinelle se doit d'être disponible à tout moment, que ce soit le soir ou le week-end.
- La formation. Avant de pouvoir exercer, la sentinelle doit être formée par un psychologue afin qu'elle puisse prodiguer les bons conseils à la personne en difficulté qu'elle rencontrera.

Dispositif d'entraide

Face à une telle situation, certains responsables du secteur ont décidé d'agir. Afin d'apporter une aide aux agents généraux en souffrance psychologique, Praga, l'association dédiée à la santé et à la prévoyance des agents généraux d'assurance et à leurs ayants droit, et l'Apesa (Aide psychologique pour les entrepreneurs en souffrance aiguë) ont conclu un partenariat en février 2018. Objectif : créer un dispositif d'entraide qui s'appuie sur un réseau d'agents généraux appelés « les sentinelles », dont le but est de faire le lien entre l'agent général en souffrance et des structures d'assistance psychologique. « *L'idée est d'avoir des intervenants connaissant bien les agents généraux. C'est bien le cas ici, puisqu'ils sont eux-mêmes agents généraux* », précise **Benoît Froidure**, directeur général de Praga.

Concrètement, lorsqu'une sentinelle est alertée ou apprend qu'un agent est en difficulté, elle le contacte directement et échange avec lui sur le dispositif Apesa. En fonction de l'orientation de la discussion, la sentinelle peut alors proposer de déclencher un accompagnement par une cellule de psychologues. Si l'agent donne son accord, la sentinelle va établir une fiche d'alerte sur le portail d'Apesa à destination d'un psychologue coordonnateur. « *Du côté de Praga, nous prenons en charge cinq séances chez un psychologue* », précise Benoît Froidure.

Avec 68 sentinelles présentes sur le territoire, Praga a pu financer depuis 2018 plus d'une quarantaine de séances et accompagner ainsi huit agents ayant fait l'objet de signalements. Des résultats plutôt encourageants, malgré les difficultés rencontrées sur le terrain. « *Cela passe par un process qui est toujours compliqué : celui de la détection. Les sentinelles sont le cœur du dispositif pour pouvoir repérer le risque rapidement et présenter cette possibilité d'accompagnement* », explique Marc Dupouy, agent Allianz à l'origine des sentinelles.

Marc Dupouy, agent général Allianz, l'un des initiateurs des Sentinelles « Aider les dirigeants en situation de souffrance »

- **Comment est né ce dispositif d'entraide ?**

En 2015, j'ai été confronté au suicide d'un confrère. Cet événement tragique est intervenu deux ans après l'éclosion du mouvement Apesa. Initiée par Marc Binné, greffier au tribunal de commerce de Saintes (Charente-Maritime), cette association avait été créée pour aider les dirigeants en situation de souffrance psychologique aiguë. À l'époque, j'étais président Agéa de la région Poitou-Charentes et il m'était apparu judicieux de le faire venir à notre assemblée générale à Niort pour parler du sujet, ainsi que Praga, l'association de prévoyance pour présenter le régime de prévoyance.

- **L'union de leurs forces a abouti à créer les sentinelles ?**

Exactement. Jean Louis Jacob, le président de Praga, a mûri la question pour inscrire l'assistance aux agents généraux en détresse psychologique parmi les actions sociales du régime de prévoyance. Cela a conduit à la signature d'une convention en février 2018. Voilà comment, depuis cette date, nous avons mis en place les sentinelles. Il s'agit d'un dispositif propre à la convention Praga et Apesa, qui s'appuie aussi sur les tribunaux de commerce. D'ailleurs, à ce jour, 70 tribunaux comptent une cellule Apesa.

Les agents en première ligne

Bien loin de se féliciter de ces résultats, les participants au dispositif restent toutefois vigilants au regard de la crise actuelle. Car, entre la revalorisation des contrats ou l'exclusion de la perte d'exploitation, les sujets de tension ne devraient pas manquer entre les agents et leurs clients. « *Dans ce contexte, Praga souhaite augmenter le nombre de sentinelles afin de mailler encore plus finement le territoire* », explique Benoît Froidure, le DG de Praga. *Avant d'ajouter : « Il faut absolument faire connaître ce dispositif. Ce n'est que comme cela que nous pourrons empêcher l'isolement des agents généraux. »*

Dans ce sens, afin d'aider le dispositif à gagner en notoriété, les présidents d'Agéa et de Praga, Patrick Évrard et Jean-Louis Jacob, ont remis, en octobre, un chèque de 15 000 € à l'association Apesa.