#2
JANVIER 2021

la nouvelle revue du courtage

LE MAGAZINE DU SYNDICAT DES COURTIERS D'ASSURANCES

le dossier

QUEL CHEMIN POUR LE REBOND ?

Le point de vue de Nicolas Bouzou

p.16

LES ACTIONS DE **PLANETE CSCA**

LÉGISLATION

Proposition de loi sur l'autorégulation du secteur du courtage : stop aux idées reçues !

p.29

REGARD SUR LE COURTAGE

La vision du courtage de Mélanie Birgé, Willis Towers Watson

Dans ce numéro

4 **le dossier**

QUEL CHEMIN POUR LE REBOND ?

Le point de vue de Nicolas Bouzou

6 ACCOMPAGNER LA RELANCE grâce à l'échelon local et l'accès à la formation continue

8 SORTIR DE LA CRISE, ENSEMBLE : plaidoyer pour un capitalisme socialement responsable

11 LA CO-CONSTRUCTION, une méthode efficace pour bâtir des projets en mode agile

14 À RETENIR **CE TRIMESTRE** *Agenda*

LES ACTIONS DE **PLANETE CSCA**

16 **LÉGISLATION** Proposition de loi sur l'autorégulation du secteur du courtage : stop aux idées reçues !

18 **INTERVIEW MÉDIATION** Notre indépendance et notre impartialité sont essentielles à notre crédibilité

20 **INTERVIEW ACPR** Une volonté de dialogue constant pour mieux appréhender les réalités de terrain

22 **PROFESSION** Libre Prestation de Services : les modalités de la supervision des acteurs doivent évoluer pour restaurer la confiance

24 **RÈGLEMENTATION** Les courtiers à l'ère de la gouvernance des produits

26 **VŒUX** Les Présidents de Collèges vous présentent leurs vœux

29 **REGARD** La vision du courtage de Mélanie Birgé, Head Of Health and Benefits Retirement CEEMEA, Willis Towers Watson

La Nouvelle Revue du Courtage
JANVIER 2021
est éditée par PLANETE CSCA
10 rue Auber • 75009 PARIS
Dépôt légal à parution
ISSN 2743-7205

www.planetecsca.fr

Directeur de la publication : Christophe Hautbourg
Directeur de la rédaction : Céline Meslier
Conception et réalisation : La Lettre Active
Diane de Saint Marc, Nicolas Hubert
Crédits photos : Copperpipe (couverture, p.4) Juliette Bouzou *[N. Bouzou]* (p.5), Laetitia Duarte *[A. Chneiweiss]* (p.16), Mix and Match Studio (p.18), Aldo SPerber *[JP. Faugère]* (p.20), Studio Falour *[L. Daugeron]* (p.22), Pressmaster (p.24).

Chères adhérentes, chers adhérents,

2021 sera une année de défis à relever pour chacune et chacun d'entre nous, mais aussi tous ensemble. Si le mode de génération du chiffre d'affaires de notre profession l'a relativement protégée en 2020, l'heure du bilan de la crise va sonner pour de nombreuses entreprises. L'attrition de la masse assurable est acquise pour 2021, même s'il est encore difficile d'en mesurer l'ampleur.

Les vives tensions qui ont sous-tendu les relations avec les assureurs en 2020 laissent des traces et l'image de notre secteur d'activité sort durablement abîmée de cette séquence.

Cette crise joue un rôle d'accélérateur de tendances, elle révèle des opportunités liées au développement exponentiel du télétravail, des achats à distance, de nouvelles formes de logistique ou de mobilité. Si les courtiers ont démontré leur capacité à s'adapter, PLANETE CSCA sera extrêmement attentif et vigilant pour qu'ils ne soient pas les oubliés des dispositifs de soutien aux entreprises. Nous avons joué notre rôle de relais des politiques gouvernementales sur le terrain en 2020, nous comptons sur les pouvoirs publics pour maintenir les guichets de soutien ouverts lorsque les structures de courtage seront à leur tour fragilisées par l'attrition de la masse assurable. Cette situation ne manquera pas de se présenter. 89% des entreprises de notre branche professionnelle sont des TPE, elles auront besoin d'aides pour passer le cap de cette année, voire de l'année prochaine.

Dans ce contexte incontestablement difficile, je ne peux que regretter l'accélération du calendrier sur la réforme du courtage, destinée à mettre en place une auto-régulation de la profession. Sur ce sujet, vous pouvez compter sur ma détermination pour faire la lumière sur les vrais objectifs de cette réforme (bien loin de faire l'unanimité des organisations professionnelles concernées comme la « petite musique » actuellement répandue veut le laisser à penser), et pour défendre le courtage de proximité qui, moins que tout autre, a besoin d'une strate supplémentaire de règlementation et de contrôle.

> ***« les valeurs des courtiers seront essentielles pour sortir collectivement de la situation économique très difficile que nous allons rencontrer.***

Je reste convaincu que les valeurs des courtiers seront essentielles pour sortir collectivement de la situation économique très difficile que nous allons rencontrer. Je m'adresse à notre profession dans son ensemble, à toutes les femmes et aux hommes qui l'exercent au cœur des territoires, partout en France, mettant leur savoir-faire au service de leurs clients dans la couverture de leurs risques.
Demeurez solidaires, et rejoignez-nous !

Bertrand de Surmont

QUEL CHEMIN POUR LE REBOND ?

Le point de vue de Nicolas Bouzou,
économiste, fondateur du Cabinet Asterès
et Président du Comité Scientifique d'Intermédius

Les courtiers d'assurances se sont particulièrement distingués pendant la crise. Comme tous les autres, ils l'ont subie. Mais ils ont été au cœur de l'accompagnement des entreprises, dans une période qui montre combien le fantasme de la désintermédiation a comme celui de la technologisation totale, peu de prise sur le réel. En effet, pris dans l'orage de la plus grande catastrophe sanitaire depuis 100 ans et de la plus profonde récession économique depuis 80 ans (-10% de PIB en 2020), les entreprises ont dû chercher conseils et outils opérationnels chez les experts-comptables, les juristes, les courtiers en assurances. Elles ont recherché conseil technique et réassurance humaine, même au travers d'un écran…

Pour les courtiers, le défi a été double. D'une part, il leur a fallu travailler à distance. Cela a été brutal mais moins difficile que dans d'autres professions dans la mesure où le secteur avait déjà signé un accord de branche sur le sujet. Cette période les a forcés à accentuer la digitalisation, c'est-à-dire à mieux intégrer des technologies porteuses de gains de productivité pérennes, dont les cabinets tireront profit une fois la crise passée.

D'autre part, les courtiers ont dû répondre aux sollicitations de leurs clients, notamment en matière d'évaluation des contrats et des risques. On peut imaginer que la complexité de cette période ait amené les cabinets, certes à moins prospecter, mais à renforcer la qualité de la relation clients. La récession aura peut-être, sur les cabinets, un effet négatif à court terme, mais un effet réversible.

Cette période a été extraordinairement difficile pour tout le monde. Mais la profession a fait preuve de sa résilience et de la valeur qu'elle apporte à l'économie. Autant d'actifs qui seront utiles au-delà de la pandémie.

ACCOMPAGNER LA RELANCE *grâce à l'échelon local et l'accès à la formation continue*

Les courtiers seront présents en 2021 pour favoriser les conditions de la reprise et accompagner la relance. Ils alloueront, réalloueront leurs forces là où ils pensent qu'il y aura un accroissement des activités. Dans ce contexte, deux axes peuvent permettre de déployer efficacement des actions : s'appuyer sur le maillage territorial et renforcer la formation professionnelle pour préserver l'emploi.

> *« La profession n'a pas attendu pour se moderniser et préparer l'avenir. »*

S'APPUYER SUR LE MAILLAGE TERRITORIAL

La gestion de crise liée à la pandémie de la Covid-19 a mis en valeur le rôle indispensable des collectivités territoriales et locales comme échelons pertinents de décision. PLANETE CSCA souhaite donc s'appuyer sur ses 9 collèges régionaux et de proximité pour relayer et faire vivre dans les territoires ses positions nationales, mais surtout pour faire remonter des informations locales afin de mieux se positionner dans le débat public.

L'épisode pandémique aura démontré le rôle crucial des intermédiaires en assurances dans l'économie française. En tant que partenaire privilégié, les courtiers alertent au quotidien sur ce qui se passe dans le monde réel. Ils sont des agents économiques de proximité et sont présents au coeur des territoires. Ainsi, leur connaissance fine du tissu économique local et des difficultés rencontrées par les entrepreneurs, peuvent être valorisées lors des rencontres avec les décideurs territoriaux et locaux.

En 2021, les représentants de PLANETE CSCA iront à la rencontre des élus régionaux, des organisations patronales, des équipes des métropoles et des villes, des parlementaires français et européens, en fonction de l'actualité à venir, mais aussi pour faire encore mieux connaître nos métiers et notre utilité de terrain. Si le rôle du courtier est largement méconnu, il nous revient la charge d'entamer ou de poursuivre, en fonction des contacts déjà noués par certains de nos collègues, un travail de longue haleine pour exposer régulièrement notre expertise et notre connaissance des enjeux des entrepreneurs. Parce qu'il ne sera jamais concluant de les solliciter uniquement lors d'une gestion de crise, les représentants de PLANETE CSCA devront être à l'écoute des priorités de ces élus, pour apprendre à insérer notre action dans leur calendrier territorial.

Notre profession a prouvé son dynamisme, et reste créatrice nette d'emplois. Les métiers du courtage offrent aussi des possibilités de carrières pour les jeunes professionnels comme pour des personnes en recherche de reconversion. Le courtier est

également situé à un carrefour bien spécifique d'informations : il a dans son portefeuille des clients de tous types et possède une vision de leurs activités parfois comparable à celles d'un expert-comptable. Les courtiers connaissent ainsi les risques des différentes activités et l'état de santé financière des clients. Ils sont donc le témoin privilégié des évolutions alors qu'elles sont encore en phase émergente, notamment à travers la digitalisation sur des secteurs qui pourraient se développer tels que les nouvelles mobilités, l'écologie, etc.

S'appuyer sur les connaissances et les opportunités que cumule le courtage semble une position gagnante pour les élus, à condition que les courtiers parviennent à nouer des relations de confiance avec eux et qu'un dialogue régulier s'instaure. En retour, les représentants de PLANETE CSCA pourront renforcer la visibilité des métiers du courtage au plan local, un axe important pour réaliser l'objectif global de notre organisation professionnelle : développer l'attractivité de la profession.

POURSUIVRE NOS ACTIONS EN FAVEUR DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

PLANETE CSCA reste convaincu qu'accompagner l'élévation du niveau de la profession de courtier passe par la facilitation de sa mise en conformité réglementaire (voir P.11 l'article sur EDIconformité), y compris en matière de formation continue. Nos efforts ont porté en 2020 sur la mise à disposition de nos cabinets adhérents d'une plateforme digitale développée par PLANETE CSCA RH, 100% pensée pour répondre aux obligations et aux contraintes opérationnelles des courtiers, dirigeants et collaborateurs.

Le succès de cet outil démontre qu'il répond à ces enjeux. Nous restons déterminés à améliorer constamment les fonctionnalités de la plateforme, comme à en renforcer l'attractivité via la mise à disposition régulière de nouveaux contenus, avec des niveaux d'expertise différenciés entre les modules destinés à des débutants et ceux destinés à des professionnels chevronnés.

La formation professionnelle sera à n'en pas douter une clé du rebond : la garantie pour des personnes, partout en France, de cultiver leur employabilité via des connaissances à jour, le goût d'apprendre et la capacité de se remettre en question pour acquérir de nouvelles compétences. Le courtage s'est doté des moyens d'accompagner ce mouvement avec une plateforme digitale moderne, ergonomique et accessible par tous à tout moment, preuve que la profession n'a pas attendu pour se moderniser et préparer l'avenir.

SORTIR DE LA CRISE, ENSEMBLE : *plaidoyer pour un capitalisme socialement responsable*

***Pierre-Emmanuel Sassonia**, Président de la Commission Epargne-Salariale Epargne-Retraite de PLANETE CSCA détaille les préconisations de cette instance pour sortir de la crise et rebondir collectivement. Ces mesures dessinent un capitalisme réinventé : améliorations et généralisation des mécanismes de partage du profit dans toutes les entreprises, financement soutenable de la retraite et de la prévoyance, renforcement des fonds propres de nos entreprises.*

La crise sanitaire liée à l'épidémie de la Covid-19 s'est très vite transformée en crise financière et économique avec des conséquences très lourdes pour nos entreprises, particulièrement les TPE PME.

Des mesures de soutien massives aux entreprises ont été initiées par l'État : chômage partiel, Prêts Garantis par l'État (PGE), reports et exonérations de charges, fonds de solidarité. Il n'y a pas de recette miracle pour sortir de la crise économique et sanitaire, mais ce que 2020 nous a rappelé, c'est que les leviers les plus puissants sont collectifs, qu'ils doivent être expliqués voire négociés, et profiter à tous.

Dans l'entreprise, ces leviers existent, ils s'appellent intéressement, participation, actionnariat salarié et permettent d'aligner les intérêts des salariés et des actionnaires.

Levier 1

Associer tous les salariés à la performance de leur entreprise

Les mesures portées par la Loi PACTE ont contribué à favoriser l'accès à l'épargne salariale. La suppression du forfait social au 1er janvier 2019 sur l'intéressement dans les entreprises de moins de 250 salariés et sur la participation et l'abondement dans les entreprises de moins de 50 salariés vont dans le bon sens. Mais pour que l'association à la performance devienne la norme dans TOUTES les entreprises notamment dans les TPE PME, il faut aller plus loin encore. Aujourd'hui moins d'1 salarié sur 2 est couvert par un dispositif de partage du profit, et seulement 1 sur 9 dans les entreprises de moins de 10 salariés (source Dares).

Depuis la création des dispositifs de partage du profit, et malgré les efforts combinés des consultants, conseillers en gestion de patrimoine, courtiers et experts-comptables, l'intéressement et la participation restent l'apanage des grandes entreprises. Au total, ce sont aujourd'hui 7,5 millions de salariés du secteur privé qui ne sont pas associés à la performance de leur entreprise dans plus de 3,5 millions de PME (employant au moins un salarié).

Pour diffuser plus largement ces dispositifs nous préconisons :

- la suppression du forfait social pour toutes les entreprises,
- l'intéressement obligatoire à partir de 1 salarié,
- la possibilité pour les entreprises de verser un «supplément» d'intéressement ou de participation sans condition dans le cas où l'accord ne se déclenche pas,
- le relèvement de 20 à 25% de la masse salariale du plafond maximal d'intéressement qui peut être versé à l'ensemble des salariés bénéficiaires.

Pour aller plus loin, il peut aussi être utile de relever le plafond de l'abondement unilatéral dans le PERECO, de libérer la participation volontaire dans les entreprises de moins de 50 salariés en supprimant la référence obligatoire à la formule légale, formule légale qui doit être modernisée pour s'adapter aux entreprises non industrielles.

Levier 2

Renforcer les fonds propres des entreprises pour assurer leur pérennité, en les incitant à miser sur l'actionnariat salarié

Les mesures d'accompagnement temporaire initiées par l'État (PGE, report et exonérations de charges, fonds de solidarité) sont indispensables pour permettre à nos entreprises de survivre à la déflagration actuelle. Il est nécessaire de penser dès à présent l'étape d'après : comment soutenir nos entreprises durablement et leur donner les moyens de rebondir ?

L'actionnariat salarié cumule de nombreuses vertus :

- Il crée un sentiment d'appartenance à une aventure entrepreneuriale collective,
- Il permet d'associer les salariés à la performance financière de l'entreprise à long terme,
- Il permet de renforcer les fonds propres des entreprises avec des actionnaires fidèles sur le long terme.

C'est un des mécanismes les plus puissants pour fidéliser et motiver les salariés, mais également pour aligner leurs intérêts de long terme avec ceux du management et des actionnaires.

Le Panorama de l'actionnariat salarié d'Eres montre chaque année que la France est championne d'Europe de l'actionnariat salarié collectif :

- près de 3 entreprises cotées sur 4 proposent un plan d'actionnariat salarié collectif (contre moins d'1 entreprise européenne sur 2),
- 40% des salariés actionnaires européens sont français,
- les salariés actionnaires français détiennent 3,5% du capital des entreprises cotées (contre 1,5% au niveau européen).

Mais cette dynamique est menacée à la fois dans les entreprises cotées (du fait du coût du forfait social) et du retard pris dans les entreprises non cotées (seules 4% d'entre elles ont ouvert leur capital).

Des mesures fiscales semblent nécessaires, notamment :

- La pérennisation au-delà de 2022 de la suppression du forfait social sur l'abondement dans le PEE destiné à l'achat d'actions de l'entreprise,
- La suppression du forfait social sur l'abondement unilatéral destiné à l'achat de titres de l'entreprise,
- Dans les sociétés familiales, la possibilité pour les actionnaires de transmettre à titre gratuit en franchise d'impôt jusqu'à 15% du capital à tous leurs salariés.

Levier 3

Perfectionner le PER pour soutenir l'essor des régimes de retraite par capitalisation et assurer un financement soutenable de la retraite et de la prévoyance

La crise économique et sanitaire liée à l'épidémie de la Covid 19 va durablement dégrader les finances publiques : hausse des dépenses liées à l'augmentation du chômage et de la précarité, baisse des recettes fiscales et des cotisations sociales versées par les entreprises.

Le financement de la protection sociale ne peut et ne doit plus passer uniquement par l'État, il en va de sa pérennité. Les régimes par capitalisation financés par les entreprises et les épargnants doivent enfin trouver leur place en complément des régimes par répartition.

La loi PACTE a instauré un cadre réglementaire homogène et performant : régimes collectifs, catégoriels ou individuels, tous sont désormais synthétisés dans le nouveau PER avec une lisibilité remarquable. L'essor des régimes par capitalisation aux côtés des régimes par répartition pérennisera le financement de la protection sociale et permettra d'éviter de faire porter aux seules générations futures, le fardeau d'un déséquilibre qui est connu et annoncé depuis plus de 30 ans.

Le PER est une avancée majeure au service des épargnants qui bénéficient :

- d'un devoir de conseil renforcé et d'une information beaucoup plus transparente,
- d'une souplesse nouvelle à la sortie (liberté de choix entre capital et rente, liquidation possible pour acquisition de la résidence principale).

Le PER est un formidable véhicule d'investissement dans l'économie réelle :

- avec des contrats investis en moyenne à 75% en Unités de Compte (PER individuels assurantiels) dont 33% en Gestion pilotée (chiffres Eres),
- grâce à la part réservée à l'investissement en PME dans les gestions pilotées,
- via la transformation en Unités de Compte des encours transférés en sortie des anciens contrats investis en fonds en euros (65% des encours transférés, chiffres Eres).

Si le véhicule proposé est performant, quelques améliorations réglementaires dans la droite ligne de l'ambition de la loi PACTE permettront d'amplifier l'appropriation du PER par les épargnants, individuels et entreprises, et sa contribution au financement de l'économie et à la relance.

Le PER doit être l'enveloppe d'épargne longue privilégiée par les entreprises et les épargnants, ce qui peut être favorisé en alignant le traitement successoral du PER sur celui de l'assurance vie, en pérennisant la passerelle assurance-vie vers PER, en l'utilisant pour financer la dépendance, via de nouvelles options de rente dépendance à forte valeur ajoutée en sortie des contrats d'épargne retraite.

Levier 4

Imposer la transférabilité de fait pour rendre leur épargne aux épargnants

Le financement des régimes de retraite par répartition génère un déséquilibre à long terme que supporteront les générations futures. Au-delà des facteurs démographiques structurels (dégradation du ratio cotisants-retraités, allongement de l'espérance de vie), la crise économique va creuser le déficit du fait de l'augmentation du taux de chômage et de la baisse des cotisations. Il est indispensable de promouvoir l'essor des régimes de retraite par capitalisation au côté des régimes par répartition pour assurer un financement durable des pensions.

Perfectionner le cadre technique et réglementaire du PER instauré par la loi PACTE en 2019 est un prérequis indispensable. Mais limiter la déshérence est un enjeu prioritaire : la Cour des Comptes estimait fin 2019 que les avoirs non réclamés des contrats d'épargne-retraite s'élevaient à plus de 10 milliards d'euros ! La loi PACTE en instaurant le nouveau PER, véhicule qui permet de rassembler au sein d'une seule enveloppe toute son épargne-retraite (individuelle ou d'entreprise), a préparé le terrain. Mais pour en finir avec la déshérence et rendre leur épargne aux épargnants, il est nécessaire d'imposer la transférabilité de fait pour permettre à chaque épargnant de disposer réellement de son épargne.

L'amélioration des règles de transfert permettra de rendre le PER encore plus attractif et de généraliser son utilisation par les entreprises et les épargnants, confortant ainsi sa pleine contribution au financement de l'économie et à la relance. Nous préconisons en particulier d'aligner le plafond des frais de transferts des anciens contrats sur ceux du PER et d'aligner les règles de portabilité du PEROB sur celles du PERECO.

Pour aller plus loin !

retrouvez plus de propositions sur le blog d'Eres !

bit.ly/3s1wwE8

LA CO-CONSTRUCTION, *une méthode efficace pour bâtir des projets en mode agile*

Co-construire sera une piste indiscutablement intéressante pour sortir de la crise et créer les conditions d'un rebond. Trois mois après son lancement, Laurent Perret, Directeur des Opérations chez EDICourtage revient sur les débuts prometteurs de la solution EDIconformité, un outil de place créé par les assureurs, les courtiers et PLANETE CSCA.

La solution EDIconformité a été lancée aux JDC mi-septembre. Où en est son déploiement ?

Malgré le contexte sanitaire et la période de l'année peu propice pour un lancement de ce type, nous avons été agréablement surpris par le nombre de courtiers qui se sont inscrits et par l'intérêt qu'ils portent à cet outil. Nous avons lancé notre communication à une période où les courtiers sont déjà traditionnellement très mobilisés. Cette année, les renouvellements ont pris une tonalité particulière, et nous aurions pu craindre qu'ils ne soient pas disponibles pour prendre en main la plateforme.
À ce jour, nous comptabilisons 850 inscrits, avec un flux continu de 30 à 40 courtiers qui s'inscrivent chaque semaine, et des pics de 100, voire 150 inscriptions lorsqu'une compagnie communique sur la solution.

Laurent Perret,
Directeur des Opérations chez EDICourtage

EDICOURTAGE
Moteur de vos échanges

Comment avez-vous communiqué auprès des courtiers ?

EDICourtage a pour EDIconformité une politique de communication différente de celles de ses autres solutions, EDIsignature et EDImessage. Cela tient d'abord au modèle économique de l'outil, entièrement financé par les assureurs et mis à disposition gratuitement pour les courtiers. Sur un sujet aussi structurant que la conformité, les assureurs souhaitaient maîtriser le déploiement et garder le lien avec leurs intermédiaires, ce qui se comprend tout-à-fait. Et EDICourtage n'a pas accès aux fichiers des courtiers, la communication a été faite par les compagnies, avec différentes méthodes : des mailings, des informations via les extranets, des webinaires co-organisés avec les assureurs et PLANETE CSCA. Les compagnies ont ciblé les intermédiaires délégataires à qui la solution pouvait être proposée.

Pour autant, EDICourtage a une vraie place sur ce sujet de communication car nous restons en appui technique et organisationnel pour, par exemple, réaliser certains supports de communication commune ou organiser certains webinaires

Le déploiement continuera à se faire sur ces modalités. Nous travaillons à intégrer EDIconformité dans les processus d'entrée en relation et de mise en place d'une nouvelle délégation, pour qu'elle devienne une simple formalité.

Quelles sont les perspectives de développement pour 2021 (objectifs d'utilisation mais aussi éventuelles nouvelles fonctionnalités) ?

À ce stade, nous sommes toujours en train de fixer, avec les assureurs, les objectifs chiffrés de déploiement et d'utilisation pour la campagne 2021. Elle concernera la totalité des courtiers qui bénéficient d'une délégation avec les assureurs connectés à la solution.

Nous attendons surtout de pouvoir faire le bilan de la campagne 2020 qui s'est terminée le 31 décembre et s'est très bien passée. Une partie des intermédiaires avait commencé à publier leur situation mais ils avaient jusqu'au 31 décembre pour le faire. Nous avons enregistré de nombreuses publications jusqu'à la toute fin d'année.

D'ores et déjà nous savons que la campagne 2021 embarquera plusieurs milliers d'intermédiaires.

Nous tirerons un bilan qualitatif de la campagne 2020 : des actions correctives doivent elles être menées pour mieux accompagner les courtiers ? existe-t-il des problèmes d'appréhension ou de compréhension ?

2021 verra de nombreuses fonctionnalités nouvelles apparaître dans l'outil. Parmi celles-ci, deux nouveautés majeures peuvent être relevées :

- Un travail complémentaire sur le processus d'entrée en relation, un moment-clé où des questions complémentaires sont souvent posées.
- La gestion des recommandations par les assureurs. Le courtier recevra une liste d'actions pour l'aider à se mettre

en conformité. Le plan d'actions existe déjà sur la plateforme, mais mi-2021, il sera possible pour l'intermédiaire de publier certaines actions pour les rendre visibles des compagnies.

Faire converger les besoins de tous les acteurs de la solution a-t-il été un exercice difficile ?

Difficile, non , long , oui ! et nous le savons sur ce type de projet. La convergence des besoins d'un point de vue global est assez simple et rapide à réaliser car, dès le début, l'ensemble des acteurs étaient d'accord sur les objectifs à atteindre. Par contre, faire converger les besoins dans le détail passe avant tout par une longue phase d'écoute des attentes et des contraintes de chacun. Pendant toute cette phase, les différents acteurs apprennent à se connaitre et à travailler ensemble tout en comprenant que chaque assureur, ou PLANETE CSCA parfois, n'a pas forcement le même point de vue que d'autres sur tel ou tel sujet.

Une fois les sujets posés sur la table, il faut trouver des solutions. Parfois les solutions sont simples et rapides à trouver, le consensus peut se faire immédiatement avec le groupe de travail, et dans d'autres cas, la solution est plus longue et plus complexe à trouver. Il est même nécessaire dans certains cas, très rares, de faire appel à des experts ou des décideurs pour arbitrer.

Même si cette phase est longue, elle est gérée néanmoins de façon agile, afin de donner de la visibilité régulière sur les avancées du projet. À titre d'exemple, les questionnaires intégrés dans la plateforme sont construits un à un et diffusés au fil de l'eau. Nous n'avons pas attendu 1 an pour faire valider les 4 questionnaires d'un coup aux différents acteurs. Nous avons également volontairement mis de côté certains autres questionnaires (traitement des données de santé ou subdélégation) en échelonnant la construction et la diffusion sur 2 ans (2020 pour les 4 premiers, 2021 pour les 2 suivants).

Même chose sur la construction de l'outil, les fonctionnalités sont développées et mise en service au fur et à mesure. Chaque fonctionnalité suit un processus : étude ==> développement ==> test ==> mise en service ==> retour sur Expérience ==> éventuelles évolutions.

Cette façon d'avancer nous a permis d'embarquer des acteurs avec des objectifs convergents mais de nombreuses contraintes propres à leurs organisations, dans un projet qui rencontre aujourd'hui son public et ses utilisateurs.

Propos recueillis par Céline Meslier

Retrouvez la présentation de la solution en replay sur la chaîne YouTube de PLANETE CSCA

youtu.be/YcQHDD8YBnc

Le point de vue du courtier

Celya Secchi, cabinet Univers Gérance Patrimoine à Mougins (06)

J'ai été informée de l'arrivée sur le marché d'EDIconformité par plusieurs emails d'ALLIANZ dès le mois de juillet puis septembre et j'ai aussitôt cherché à me connecter à la plateforme. Notre Cabinet est de petite taille (seulement deux co-gérants) mais nous sommes très attentifs à toutes les questions de conformité, que d'ailleurs je traite personnellement.

Se mettre en conformité et le rester représente un travail important au sein de notre Cabinet du fait que nous soyons soumis aux mêmes obligations que des structures plus importantes, alors que de toute évidence, nous ne disposons pas des mêmes moyens.

Pour me connecter à la plateforme EDIconformité, j'ai fait une demande de création de compte et j'ai reçu par courrier mon identifiant et mon mot de passe.

Ainsi, j'ai pu regarder comment fonctionnait l'outil, que j'ai trouvé très pratique.

J'ai également pu mesurer la réactivité et le sérieux d'EDICourtage lorsque je les ai contactés pour régler un problème informatique d'affichage dans mon espace personnel.

Mon interlocuteur a été très pertinent et à l'écoute de ma demande, le service concerné s'est mobilisé pour résoudre le problème posé par le fait que je travaille sous MAC. Il m'a fallu simplement changer de navigateur.

À mon sens la solution est bien pensée, elle me permet un réel gain de temps.

En effet, aujourd'hui toute solution qui vise à optimiser les échanges avec les partenaires est bonne à prendre et je pense que nous irons de plus en plus vers de genre de plateformes, pour de nombreux sujets où la mutualisation des données et documents est possible.

Utiliser la plateforme comme moyen de transmission des documents règlementaires en vigueur au sein de nos Cabinets nous rappelle de les actualiser régulièrement en vue de leur dépôt sur cette-dernière.

En ce qui me concerne, le seul bémol résulte du fait que seulement deux assureurs parmi notre vingtaine de partenaires utilisent EDIconformité, ce qui signifie que la transmission des questionnaires et documents règlementaires devra continuer à s'effectuer manuellement avec les autres, ou via leurs extranets.

Davantage de mutualisation dans la collecte de ces informations et documents me faciliterait la tâche.

À RETENIR CE TRIMESTRE

Observatoire de la santé financière des cabinets de courtage

En 2020, PLANETE CSCA a lancé une enquête auprès des adhérents sur la santé financière des cabinets de courtage. Votre participation est précieuse pour collecter un maximum de données permettant une analyse au plus près de la réalité.
PLANETE CSCA s'appuie sur les résultats chiffrés de cet Observatoire de la santé financière dans son dialogue constant avec les pouvoirs publics et notre écosystème.
En 2021, plus que jamais, nous comptons sur votre participation régulière à cette enquête.

Intermédius a publié son Livre Blanc sur l'attractivité des métiers du courtage d'assurances

En 2019-2020, le *think tank* Intermédius a consacré ses travaux à dresser un bilan de l'attractivité du courtage d'assurances et à dessiner des pistes d'amélioration. Le Livre Blanc s'articule ainsi autour de trois grands thèmes : le diagnostic (Combattre les idées reçues/Le courtage d'assurances version 2020), les atouts multiples du secteur (5 bonnes raisons pour intégrer un cabinet de courtage) et 5 recommandations pour attirer une génération qui a envie d'entreprendre.

bit.ly/3mIpQqs

SERVICES

Les branches de l'assurance créent un site internet Métiers avec l'OPCO Atlas : J'assure !

L'OPCO ATLAS et les représentants des branches de l'assurance travaillent depuis plusieurs mois sur la création d'un site internet dédié à la promotion des métiers de l'assurance, nommé *J'assure !* Chaque branche contribue à faire rayonner les différentes professions auprès des étudiants, des parents, mais également des professionnels du secteur. L'autre objectif de la création de ce site est l'orientation des étudiants et la promotion de l'alternance afin de renforcer l'attractivité du secteur et de chaque branche.

PLANETE CSCA participe à l'ensemble des travaux de groupe. *J'assure !* sera disponible en janvier 2021.

FORMATION

Tuteur/Maître d'apprentissage : Se former pour mieux transmettre

Vous souhaitez recruter un alternant en 2021 et devenir tuteur/maître d'apprentissage ?
Être tuteur/maître d'apprentissage, c'est avant tout être le garant de l'intégration de l'alternant dans l'entreprise, le référent dans son acquisition et sa montée en compétences. C'est un rôle essentiel pour l'évolution professionnelle de l'apprenant, mais également une occasion unique de travailler avec une personne apportant un regard neuf sur l'entreprise. Afin d'endosser au mieux la fonction de tuteur/maître d'apprentissage, une formation est possible pour optimiser cette expérience enrichissante.

PLANETE CSCA, en partenariat avec l'OPCO ATLAS, a créé un flyer dédié pour tout comprendre sur la formation.

bit.ly/3mX9jPG

REPÈRES

+ de 1 500 apprenants et **325 entreprises** utilisent la plateforme digitale PLANETE CSCA RH, 100% dédiée aux activités de courtage.

+ de 30 web'sessions ont été organisées par PLANETE CSCA en 2020 : retrouvez toutes les interventions sur notre chaîne YouTube !

bit.ly/3peowxo

DÉMARCHAGE

PLANETE CSCA se mobilise sur le sujet du démarchage téléphonique

Afin d'accompagner au mieux nos adhérents dans la compréhension de la réglementation et de ses enjeux, PLANETE CSCA a mis à jour en octobre 2020, son guide pratique sur la commercialisation par téléphone des contrats d'assurances suite à la promulgation de la loi Naegelen le 24 juillet 2020.

PLANETE CSCA s'est également fortement mobilisé sur le sujet via des ateliers en webinaire et une vidéo tutorielle pédagogique. En complément, PLANETE CSCA a répondu à des interviews de la presse ; vous trouverez les articles récents sur notre site internet.

Découvrir l'infographie sur le démarchage téléphonique

bit.ly/3nHplcp

Agenda

22 JANVIER 2021

WEBINAIRE
RÉSILIATION INFRA-ANNUELLE

RIA et modification des modalités de résiliation des contrats : l'équipe juridique Métier & Conformité de PLANETE CSCA fait le point sur la Loi du 14 juillet 2019.

27 JANVIER 2021

WEBSESSION
FORMATION DDA LIBERTY

L'actualité des assurances responsabilités des dirigeants

REMISES DES TROPHÉES DU COURTAGE DE PLANETE CSCA
(DATES À VENIR)

18 MAI 2021

LES RENDEZ-VOUS DU COURTAGE DE LYON
BOURSE DU COMMERCE

LES RENDEZ-VOUS DU COURTAGE LYON

Après Paris et Marseille, INFOPRO Digital choisit la capitale des Gaules pour organiser un nouvel évènement dont PLANETE CSCA devient partenaire dès cette première édition.

17 JUIN 2021

LES RENDEZ-VOUS DU COURTAGE DE MARSEILLE
PARC CHANOT

LES RENDEZ-VOUS DU COURTAGE MARSEILLE

PLANETE CSCA sera présent à cette 7e édition du Salon, et partenaire de la manifestation.

Venez nous retrouver sur le stand D42 !

À LIRE

PLANETE CSCA a publié un guide sur **la résiliation infra-annuelle** (décembre 2020)

bit.ly/3mLVdQZ

Conseil & Fusions-Acquisitions
Largillière FINANCE

CONSEIL & FUSIONS ACQUISITIONS

- **Cession d'entreprise**
- **Acquisition d'entreprise**
- **Levée de fonds**
- **Conseil stratégique & Ingénierie Financière**

Largillière Finance, partenaire privilégié de PLANETE CSCA, accompagne les acteurs du courtage d'assurances dans leurs transmissions et leurs opérations de haut de bilan.

CONTACTS :

Nicolas Ibanez - Associé
n.ibanez@largilliere-finance.com
Tel : +33 (0)1 46 10 07 96

Jean Christophe Pandolfi
jc.pandolfi@largilliere-finance.com

PROPOSITION DE LOI SUR L'AUTORÉGULATION DU SECTEUR DU COURTAGE : *stop aux idées reçues !*

La proposition de loi sur l'autorégulation du secteur du courtage prévoit de démultiplier des associations professionnelles représentatives du secteur du courtage, et d'obliger courtiers et mandataires en assurances et/ou crédit à y adhérer.

Ce projet vise à confier aux futures associations professionnelles des missions en matière de médiation, de contrôle des capacités et formations professionnelles, de vérification des conditions d'accès à l'activité, d'accompagnement en matière d'exercice de l'activité, voire leur attribuerait, sans le nommer expressément, un pouvoir disciplinaire sur leurs membres.

PLANETE CSCA est favorable à la réforme

[vrai]

Notre organisation professionnelle a soutenu ce projet initié par la Direction Générale du Trésor dès son origine, alors même que la CSCA et PLANETE COURTIERS n'avaient pas encore fusionné. Toutefois, depuis mai 2019, nous avons identifié une ligne rouge que nous ne souhaitons pas franchir en matière de contrôle : le législateur ne peut mettre à la charge des professionnels, le rôle de « vérificateur/contrôleur » du respect des exigences liées à l'exercice des seules activités de courtage. Sur ce point, notre position n'a pas varié.

Ce qui a changé en revanche, c'est le contexte de cette réforme. En effet, l'activité des entreprises de courtage d'assurances et/ou de réassurances commence à ressentir les premiers effets de la crise actuelle. À terme, cette crise aura un impact certain sur la santé économique et financière de nos entreprises. PLANETE CSCA anticipe ainsi une attrition de la masse assurable, au moment où les différents acteurs se livreront une bataille commerciale sans merci pour conserver ou acquérir des portefeuilles. Les difficultés des courtiers seront pleinement visibles au 1er semestre 2021 et dureront très probablement jusqu'à la fin de l'année 2022. Il serait dramatique d'ajouter de nouvelles contraintes réglementaires à cette situation.

En résumé, PLANETE CSCA est favorable à une réforme, mais pas à n'importe quel prix, et n'en partage pas les modalités actuellement discutées.

PLANETE CSCA est isolé sur ce sujet

[faux]

Cette réforme concerne notre secteur et nos activités : nous sommes plus légitimes que quiconque à exprimer notre vision. PLANETE CSCA est le seul syndicat représentatif du courtage en France, il serait déjà incompréhensible que cette réforme se fasse sans son appui. Mais courtiers et instances représentatives du courtage se sont regroupés pour faire entendre leur voix sur cette proposition de loi d'autorégulation du marché. April, le GECAB, l'ANCDGP, l'APIC ont rejoint PLANETE CSCA dans son analyse des enjeux de la réforme. Cet ensemble représente à lui seul plus de 75% du CA de la branche du courtage !

La réforme est nécessaire pour accompagner la transformation des activités de courtage

[vrai]

Nous partageons ce constat : il est nécessaire de faire évoluer les pratiques professionnelles du courtage dans un contexte de bouleversements réglementaires et technologiques de grande ampleur.

Notre secteur d'activité fait face à :

- Des enjeux clients : respecter les droits des consommateurs.
- Permettre à tous les consommateurs, quel que soit le statut du professionnel auquel il fait appel, de bénéficier du meilleur niveau de conseil face aux évolutions des règlementations et compte tenu de l'évolution de leurs besoins.
- Des enjeux professionnels : maintenir le plus haut niveau de professionnalisme.
- Accompagner le courtage de proximité et assurer sa montée en compétences (décrypter les textes, se former…)
- Aider les courtiers à relever les défis qui s'offrent à eux (innovations technologiques, réformes réglementaires, crises…)
- Favoriser la performance de chaque courtier en assurances

Cependant, le projet de réforme tel qu'il est présenté aujourd'hui ne permet de répondre à ces enjeux. Il crée au contraire des distorsions de concurrence (les agents sont exclus de cette réforme), qui laisseront sur le côté un nombre considérable de consommateurs et ne règle en rien le sujet des activités en LPS.

L'autorégulation est LA solution aux difficultés rencontrées sur certains marchés de l'assurance

[faux]

Ces dernières années, l'arrivée sur le marché français d'acteurs étrangers opérant en Libre Prestation de Service (LPS) a déstabilisé certains pans du marché de l'assurance, notamment celui de l'assurance-construction.

Or, ce projet de texte législatif ne règle en rien cette problématique qui était pourtant la motivation première des auteurs du projet : l'adhésion à une association professionnelle n'est pas obligatoire pour eux.

Nous faisons donc face au risque que la future loi ne réponde pas à son objectif de « renforcer la vigilance et le contrôle des acteurs en LPS ».

La proposition de loi telle qu'elle est présentée entraînerait des distorsions de concurrence

[vrai]

Ce projet exonère certains distributeurs du dispositif (agents et courtiers en LPS soit au total près de 17 000 intermédiaires). Il ne permet donc pas de garantir le même niveau de protection aux consommateurs.

En n'intégrant pas tous les distributeurs dans son périmètre, cette loi créerait de plus une rupture d'égalité entre les acteurs de la distribution.

Quel serait l'intérêt d'une nouvelle législation qui instaurerait une distorsion de concurrence entre les courtiers d'assurances et leurs mandataires d'une part, et les autres intermédiaires exerçant sur le territoire français, laissant de nombreux consommateurs moins bien protégés ?

Il n'existe pas de solutions alternatives

[faux]

Des alternatives existent. Il est, notamment, possible d'optimiser les compétences des organismes existants que sont l'ORIAS, l'ACPR et les syndicats de la profession pour atteindre les objectifs du législateur.

Ces évolutions augmenteraient sensiblement leur charge de travail mais seraient facilement financées par une redevance infiniment moins importante que celle versée aux futures associations représentatives.

En effet, la création de nouvelles associations sera un dispositif chronophage et dispendieux. Le coût de cette nouvelle régulation est estimé à plus de 20 millions d'euros par an, une aberration dans le contexte économique que nous connaissons.

PLANETE CSCA demande le maintien d'un calendrier raisonnable qui permette d'avancer sereinement dans la concertation vers des solutions alternatives qui évitent les écueils de l'actuel projet. Nous nous inscrivons dans une démarche de dialogue constant et constructif. Renforcer notre profession par un projet d'autorégulation bien calibré se traduira par un bénéfice pour tous les assurés des courtiers, ce qui demeure notre objectif principal.

Notre indépendance et notre impartialité sont essentielles à notre crédibilité

***Arnaud Chneiweiss** est le médiateur de l'Assurance depuis mars 2020. Il dresse le bilan de l'année 2020 et évoque les perspectives 2021 pour la Médiation, à laquelle PLANETE CSCA est adhérente – et Bertrand de Surmont membre du Conseil d'Administration[1].*

[La Nouvelle Revue du Courtage /LNRC]
Votre arrivée en mars 2020 s'est percutée avec le début du premier confinement. Comment avez-vous vécu cette période ?

[***Arnaud Chneiweiss***] J'étais conscient que mon mandat comportait une forte dimension managériale, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) ayant clairement exprimé son insatisfaction sur les délais de traitement des dossiers.

Arrivé fin mars en plein confinement, j'ai fait connaissance avec mon équipe par visio-conférence. Pas idéal, mais il fallait tout de suite parvenir à mobiliser les énergies pour établir un « plan de redressement », que j'ai présenté au Conseil d'Administration fin mai et transmis dans la foulée à la CECMC.

La qualité technique des avis ne faisait pas débat. Par contre, les délais de réponse ne correspondaient pas à ce que l'on attend d'une Médiation, procédure souple et plus rapide que d'aller en Justice. L'assuré attendait 13 mois en moyenne notre position à ma prise de fonction – avec des dossiers de plus deux ans - alors que le Code de Consommation limite ce temps à 3 mois, sauf dossier complexe. Les associations de consommateurs étaient, à juste titre, très critiques.

Aujourd'hui, nous allons dans la bonne direction sur la réduction des délais – notre production de « propositions de solution » a augmenté de 18% en 2020 comparé à 2019 ! À fin 2020, nous n'avons plus de dossiers de plus de 15 mois et pour 2021, nous nous fixons l'objectif de revenir à 12 mois maximum, et que 25% des dossiers soient traités dans les trois mois.

[LNRC] **Le rapport d'activité que vous avez publié en septembre montre une baisse du nombre de saisines en 2019. Cette tendance se confirme-t-elle en 2020 ?**

[***Arnaud Chneiweiss***] Non. En 2020, nous enregistrons 17.500 saisines, soit une hausse de 18%, le même chiffre que notre production accrue. C'est sans doute la combinaison de plusieurs facteurs. Le confinement a-t-il laissé plus de temps aux consommateurs pour entrer en litige avec leurs assureurs ? Faut-il y voir les effets de la loi de 2019 qui impose désormais de passer par une médiation ou un arbitrage amiable avant de porter tout litige inférieur à 5 000 € en justice ?

De façon plus générale, le constat est fait depuis des années que la société française est devenue défiante – manque de confiance dans les médias, les partis politiques, les grandes entreprises... Ce climat, nous le retrouvons à la Médiation. Les assurés se demandent si leur assureur applique correctement le contrat, et cette défiance concerne également les experts, dont les conclusions sont souvent mises en cause par les assurés dans les dossiers qui nous arrivent.

La Médiation de l'Assurance a donc un rôle pédagogique à mener, expliquer comment fonctionne un contrat d'assurance, ce qu'il ne couvre pas... Nous devons utiliser un langage aussi peu technique que possible pour être compris par le plus grand nombre et faire œuvre utile en diffusant cette culture financière auprès des consommateurs.

Et nous devons absolument être perçus par toutes les parties comme indépendants et impartiaux. C'est ce qui fait notre crédibilité. L'indépendance, c'est une question d'état d'esprit, et je remercie le Conseil d'Administration, à commencer par notre Présidente Corinne Dromer, d'y être farouchement attaché. L'impartialité est garantie par le fait qu'il y a toujours plusieurs juristes qui étudient un dossier. Au moins deux pour un dossier simple – comme les assurances affinitaires, aux conditions souvent excessivement restrictives et donc simples à analyser, et trois à quatre pour un dossier complexe. Dans ces conditions, la position exprimée ne peut être le caprice du Médiateur.

[LNRC] **Notez-vous de nouveaux litiges en lien avec la pandémie ?**

[***Arnaud Chneiweiss***] J'estime aujourd'hui à 300 dossiers le nombre de saisines directement liées à la pandémie de COVID-19. La moitié des litiges concerne l'assurance annulation de voyage, 40% des pertes d'exploitation des commerçants, 8% la prise en charge des arrêts de travail et enfin 2% les demandes de rabais sur les primes Auto.

[LNRC] **Quel est le pourcentage de saisines liées à l'activité des courtiers d'assurances ? Quels sont les sujets les concernant spécifiquement dans les dossiers que vous avez à traiter ?**

[***Arnaud Chneiweiss***] La part du courtage reste faible, de l'ordre de 2%, et les litiges portent souvent sur ce que l'assuré considère comme la mauvaise qualité du conseil, tant au moment de la conclusion qu'en cours de contrat. Par exemple, si son conseiller lui a recommandé la mauvaise option fiscale dans le cas d'un rachat d'un contrat d'assurance-vie (prélèvement forfaitaire ou impôt sur le revenu).

Un autre exemple est celui d'un conseil défectueux ou apporté trop tardivement à un assuré ayant interrogé son courtier sur l'opportunité d'effectuer un arbitrage sur son contrat d'assurance-vie.

En assurance dommages, les litiges impliquant des intermédiaires sont plutôt relatifs à la phase de souscription du contrat et concernent généralement la question de l'adéquation des garanties aux besoins de l'assuré. En multirisque habitation par exemple, nombreux sont les contentieux découlant de l'absence de couverture des aménagements extérieurs (piscine, plantations…) alors que l'intermédiaire s'est déplacé au domicile de l'assuré préalablement à la conclusion du contrat.

Dans la majorité des cas, même si le contrat a été intermédié, l'assuré est en litige avec l'assureur, car c'est lui qui aura pris la décision de refuser la prise en charge du sinistre par exemple.

[LNRC] À propos de la récente ouverture de la médiation aux entreprises, la Médiation est-elle organisée et outillée pour traiter ce nouvel afflux de dossiers ?

[***Arnaud Chneiweiss***] Certains acteurs, et non des moindres, ouvraient déjà la possibilité d'une médiation à leurs clients PME (AXA, MMA, MAAF, BPCE, GENERALI, Groupama, Crédit Agricole Assurances…). On verra s'il y a un afflux de dossiers avec la généralisation de cette possibilité, qui constitue une forme de reconnaissance du rôle que peut jouer la Médiation. Cependant, les assureurs gardent la possibilité de refuser l'entrée en médiation, notamment pour les dossiers qui seraient déjà en phase judiciaire.

Car la Médiation doit être un processus volontaire, où les deux parties s'engagent pour rechercher un apaisement. Nous regardons les dossiers en droit mais aussi en équité, ce que le juge ne peut pas faire. Il arrive que l'assureur ait strictement appliqué le contrat mais que je donne raison à l'assuré pour parvenir à une situation que j'estime plus juste. En contrepartie de cette liberté accrue, ni le courtier, l'assureur ou l'assuré ne sont obligés d'appliquer ma recommandation, même si en pratique dans 99% des cas elle sera suivie.

Propos recueillis par Céline Meslier

[1] Depuis le 1er janvier 2016, l'accès à un dispositif de médiation est obligatoire : chaque professionnel doit permettre à tout consommateur de saisir un médiateur (en lien avec son secteur d'activité) en vue de la résolution amiable de tout éventuel litige. Cette obligation résulte de l'article L.612-1 du code de la consommation.

Le courtier du motard
Filiale de l'Assurance Mutuelle des Motards

PARTICULIERS & PROFESSIONNELS…

L'ASSURANCE 2 ROUES
PENSEZ-Y ET N'Y PENSEZ PLUS !

POUR EN SAVOIR PLUS :
LE COURTIER DU MOTARD 04 67 04 70 16
lecourtierdumotard.fr

Le Courtier du Motard SAS au capital de 40 000 € - RCS MONTPELLIER 514 873 926 - 270, imp Adam Smith, CS50500, 34479 Pérols Cedex - Courtier en assurances enregistré au registre unique tenu par l'ORIAS sous le n°09052520

VOIX PUBLIQUE

« Une volonté de dialogue constant pour mieux appréhender les réalités de terrain

***Jean-Paul Faugère** a été nommé vice-président de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) en juillet 2020. Il détaille les enjeux de son mandat et la manière dont il aborde ses fonctions, notamment vis-à-vis du courtage d'assurances.*

[La Nouvelle Revue du Courtage /LNRC] **Votre nomination à la Vice-Présidence de l'ACPR est intervenue cet été. Quelles ont été vos priorités ?**

[***Jean-Paul Faugère***] Les deux principales missions de l'ACPR consistent à garantir la stabilité financière et à protéger la clientèle. Dans le contexte que nous connaissons, ces deux axes principaux nous ont conduits à porter une attention toute particulière aux conséquences de la crise sanitaire sur les acteurs de l'assurance.

Tout d'abord, le suivi du profil de risque des compagnies a été l'une de nos principales préoccupations. Le contexte de taux bas pesait déjà sur leur modèle économique depuis quelques années. Ajouté à cette pandémie, il contribue à créer une conjonction de circonstances adverses pour les acteurs du secteur.

Néanmoins, l'ensemble de la chaîne de distribution et les assureurs ont démontré une résilience et une adaptabilité remarquables. Grâce à la digitalisation, mais aussi à des changements rapides d'habitudes, le secteur a su maintenir ses relations avec ses clients.

Concernant la protection de la clientèle, nous faisons face à des risques émergents, je pense en particulier aux risques d'arnaques sur internet, une aubaine pour la cybercriminalité à l'heure où de nombreuses transactions et relations se nouent en ligne.

Nous devons aussi nous assurer que les obligations réglementaires, qui sont bien respectées lors de rendez-vous en face-à-face, soient également incluses dans la contractualisation à distance (respect du devoir de conseil, clarté des informations données au client).

Depuis mon arrivée mi-2020, nous avons traité plusieurs sujets majeurs, comme le risque climatique via un stress-test mené auprès de 14 assureurs dont les résultats seront publiés cette année. Nous avons poursuivi nos travaux sur la sécurité des systèmes d'information et mené une enquête sur le risque Cyber, qui a révélé des progrès en la matière, mais aussi des pistes d'amélioration. Nous suivons de près le respect de la réglementation sur la LCB-FT, et avons aussi traité deux dossiers d'actualités : le Brexit, et la révision de la directive Solvabilité 2, avec l'avis rendu par l'EIOPA en fin d'année.

[LNRC] **Comment envisagez-vous votre mandat dans son ensemble ?**

[***Jean-Paul Faugère***] Je voudrais tout d'abord souligner que je n'envisageais pas de commencer mon mandat dans de telles conditions. Je me voyais multiplier les rencontres personnelles, pour apprécier les enjeux de chacun et installer des relations de confiance. J'ai été réduit comme vous tous à des réunions en visioconférence, par téléphone. Les rendez-vous sont restés exceptionnels, comme ceux autour des Journées du Courtage en septembre dernier.

Tout au long de mon mandat, je souhaite donc faire preuve de disponibilité, car je reste convaincu qu'elle est essentielle pour assumer mes responsabilités. Rencontrer mes interlocuteurs, percevoir les réalités de terrain, sans me départir

des principes imposés au superviseur me paraît essentiel. L'ACPR est organisée en collèges et cette collégialité doit être animée avec le souci de l'écoute, de la proximité, sans que cela nuise aux exigences imposées par nature à la supervision.

À l'ACPR, nous concentrons deux types de compétences : les compétences individuelles d'une part, celles qui nous permettent d'apprécier les données financières et le respect du droit, et des compétences en matière de partage de l'information et de bonnes pratiques.

Sur ce point, je suis attentif à ce que nos équipes n'assument pas un contrôle synonyme de sanction, et de jugement, mais instaurent avec les professionnels un dialogue qui leur permette de progresser, de comprendre ce que le superviseur suggère pour mieux se conformer à ses avis. Je vais prendre l'exemple de l'enquête que nous avons menée sur la qualité des données. Elle nous permet d'établir des *benchmarks* que nous avons partagés avec les professionnels de l'assurance pour leur donner concrètement des pistes sur les bonnes pratiques à privilégier. Cette intelligence collective vise à mieux protéger la clientèle en utilisant les bons leviers auprès des acteurs de terrain.

[LNRC] Côté intermédiaires, quels seront vos principaux points de vigilance pour 2021 ?

[***Jean-Paul Faugère***] Les courtiers jouent un rôle décisif auprès de leurs clients, ils constituent un maillon très important de la commercialisation des produits. À ce titre, l'ACPR porte une attention justifiée à leurs actions.

En matière d'assurance-vie, nous savons tous que le marché est en train de se transformer sous l'effet des taux d'intérêt durablement bas. L'évolution des contrats vers les unités de compte est un axe stratégique pour tous les assureurs positionnés sur ces produits. Le courtier doit veiller à ce que les supports proposés correspondent aux besoins de son client, qui supporte le risque financier.

Le démarchage téléphonique, un sujet surtout prégnant en santé-prévoyance, mais pas exclusivement, fait l'objet d'une attention particulière. L'avis du CCSF est applicable depuis le milieu de l'année 2020 et il doit être pleinement respecté. La vente en un temps est notamment à proscrire : l'ACPR sera d'une grande fermeté sur ce point.

En matière de gouvernance produits, je voudrais aussi citer le rôle essentiel des courtiers grossistes. La DDA introduit différentes normes dont un circuit « définition de la cible/sélection des canaux de distribution/contrôle de la réalisation de la cible ». On voit bien que, dans ce schéma, les outils revêtent une grande importance. Les courtiers de proximité sont en bout de chaîne face aux clients, mais ils sont dépendants de la manière dont eux-mêmes auront été formés. Il est de la responsabilité des courtiers grossistes ou des assureurs, selon les cas, d'effectuer des contrôles sur ces points. Plus globalement, la DDA attire notre attention sur la stratégie de distribution. Les courtiers, détenteurs de la relation de proximité avec les clients, doivent faire remonter l'information ou les biais qu'ils constatent sur le terrain : c'est une forme de devoir d'alerte.

Le réexamen de la DDA fait revenir sur le devant de la scène le débat sur les modèles de rémunérations des intermédiaires, avec une remise en cause de l'existence même des commissions. En effet, la DDA est le reflet d'un compromis qui doit être stabilisé. Les commissions se justifient car elles rémunèrent une prestation. Mais les modes de rémunération et leur transparence constituent un sujet sensible. Si un lien apparaissait entre un conseil altéré et une modalité de rémunération, c'est l'ensemble d'un système, par ailleurs satisfaisant, qui serait fragilisé. Le conseil a une valeur, la mise en œuvre d'un contrat, un coût. Ces services ont une valeur ajoutée et justifient une rémunération, mais celle-ci doit rester équilibrée. Nous vivons aujourd'hui dans un monde qui exige de la clarté, et c'est une bonne chose dans l'intérêt des clients. Pour pérenniser les modes de rémunération actuels, nous devons à la fois travailler sur la prévention des conflits d'intérêt et sur une totale transparence sur le niveau de frais des contrats.

L'ACPR est pleinement mobilisée sur le sujet de la LCB-FT, un sujet important pour lequel le courtier est le mieux placé, le plus souvent, pour avoir une vue d'ensemble de la situation des clients, pour comprendre la finalité des opérations, pour consolider les éléments dont il dispose lorsqu'il travaille avec plusieurs institutions financières pour un seul client. Il me semble qu'il est ainsi à même de pouvoir déceler des incohérences, en ayant son indépendance et sa responsabilité propre. Le courtage a donc un rôle à jouer pour faire respecter les réglementations. Je ne sous-estime pas les situations différenciées selon la taille des cabinets et leurs activités, mais chacun doit endosser ses responsabilités. Aujourd'hui, sur 5 000 déclarations de soupçons enregistrées par TRACFIN en assurance, seule une centaine émane de courtiers, cela me paraît insuffisant. L'ACPR a édité des lignes directrices pour faciliter l'éventuel passage à l'action. Déclarer un correspondant TRACFIN est également une démarche aisée à accomplir : seuls 2 600 étaient enregistrés en 2019 parmi les courtiers. J'estime qu'il faut progresser sur ce point dans les mois à venir.

[LNRC] À propos des avenants aux contrats des pro garantissant les pertes d'exploitation, vous avez déclaré lors de la conférence annuelle de l'ACPR fin novembre, que *« ce point délicat dans la relation entre les assureurs et les entreprises reflète le rôle très particulier du courtier »*. Pourriez-vous exposer votre vision de cette relation, et selon vous, la bonne manière pour les courtiers de l'aborder ?

[***Jean-Paul Faugère***] Le rapport entre le client et l'assureur doit rester équilibré ; le courtier se situe au confluent de cette relation synallagmatique : c'est pourquoi le courtage est un art délicat.

Les courtiers doivent rester guidés par l'intérêt de leurs clients dans le choix des produits mis à disposition par les assureurs. Au moment de l'entrée en relation comme au cours de celle-ci, l'ajustement de la demande aux offres disponibles est constant. Cela s'est révélé délicat à propos des pertes d'exploitation en 2020, le devoir de conseil a été renforcé par la situation particulière de ces contrats. Le courtier ne doit pas manquer de mettre en évidence une éventuelle dégradation de la qualité de la couverture pour aller chercher mieux. Le couple garanties/prix des couvertures ne doit pas s'apprécier seulement à la conclusion du contrat, mais tout au long de sa vie, et lors de la signature d'avenants aussi.

Chaque acteur doit jouer le jeu en toute autonomie et assumer ses responsabilités.

Propos recueillis par Céline Meslier

LIBRE PRESTATION DE SERVICES : *les modalités de la supervision des acteurs doivent évoluer pour restaurer la confiance*

*Le 14 octobre 2020, l'association des Souscripteurs Internationaux de Paris (SIP) organisait une conférence sur le thème de la libre prestation de services (LPS), intitulée : « **assureurs LPS et/ou sans notation financière : ce qui a changé depuis 2016… ou pas** ».*
Ludovic Daugeron, responsable juridique Métier et Conformité de PLANETE CSCA, est intervenu aux côtés de Christian Bellissen (Directeur général, ERGO France), Maître Stéphane Choisez (cabinet CHOISEZ & Associés) et Florent Lacas (rédacteur en chef de Bati Actu) afin de faire le point sur ce sujet sensible qu'est le recours à la LPS en assurance construction.

Ludovic Daugeron
Responsable juridique Métier et Conformité de PLANETE CSCA

Les intervenants se sont tout d'abord attachés à dresser un état des lieux des différentes faillites ou arrêts de souscription d'assureurs étrangers intervenant en LPS sur le secteur de l'assurance construction. Il est vrai que la liste des assureurs concernés s'allonge avec le temps : Enterprise Insurance (Gibraltar), Gable Insurance (Liechtenstein), Alpha (Danemark), Elite (Gibraltar), Acasta (Gibraltar), CBL (Nouvelle Zélande et Irlande), Qudos (Danemark), Gefion (Danemark)…
Les effets de ces faillites et des arrêts de souscription se font ressentir sur le marché français avec les premières difficultés d'indemnisation des sinistres, les actifs de la liquidation étant souvent insuffisants, mais aussi avec la nécessité de replacer, parfois dans l'urgence, les risques pour lesquels les contrats ont été résiliés de façon brutale. Tous s'accordent à dire que le pire est certainement à venir, la plus grande masse des sinistres construction risquant de se produire dans les prochaines années.
Tous remarquent également à cette occasion que le droit de l'État d'origine (Gibraltar notamment) n'est pas aussi protecteur des assurés en cas de liquidation de l'assureur que le droit français. Les décisions sont souvent brutales et l'accompagnement des clients, lointain et quasi-inexistant.

Lorsqu'il s'agit de **déterminer les causes de cette crise**, profonde et durable, plusieurs acteurs sont très précisément pointés du doigt (dont un courtier grossiste, aujourd'hui disparu), avec le risque de faire porter la responsabilité exclusive de la situation à la profession du courtage d'assurances. Or, il est essentiel de prendre du recul sur la situation rencontrée afin d'en comprendre tous les rouages et déceler les pistes de solutions. Cette analyse minutieuse suggère que **les origines de cette crise sont en réalité multiples**.

En premier lieu, le recours à la Libre Prestation de Services pose immanquablement l**a question de la supervision des acteurs étrangers** intervenant sur le marché français depuis leur État d'origine. Ainsi, le contrôle prudentiel (donc de la bonne solvabilité) de l'assureur étranger revient uniquement à son superviseur local. Cette mission de supervision est, en cas de recours à la LPS, particulièrement ardue pour ce superviseur puisqu'il devra immanquablement comprendre les particularités des risques étrangers assurés (règles juridiques applicables à la souscription et au sinistre, règles de provisionnement…). Ne pas maitriser ces règles et ne pas les appliquer, revient à laisser une grande place au hasard, ce que l'assurance tolère difficilement.

Il est aujourd'hui communément admis que cette supervision locale a parfois failli. L'ACPR a été pointée du doigt mais force est de constater que ses pouvoirs étaient, jusqu'à présent, très limités en la matière. La directive Solvabilité 2 et celle sur la Distribution d'Assurances ont depuis lors renforcé la coopération entre les superviseurs nationaux et la faculté d'intervention directe du superviseur de l'État d'accueil… mais le mal était déjà fait.

Ensuite, le contexte de l'époque a immanquablement joué un rôle dans la survenue de cette crise. **Le marché français de l'assurance construction a progressivement durci ses règles d'acceptation des risques**, rendant l'accès à l'assurance difficile pour certaines typologies de risques ou d'acteurs (notamment les jeunes entrepreneurs ne disposant par essence que d'une faible antériorité). Progressivement, les assureurs français n'ont plus répondu totalement à ces besoins spécifiques, laissant la place ainsi libre à d'autres acteurs.
Parallèlement, **les assureurs français ont progressivement rationalisé leurs codes courtiers** afin de se recentrer sur leurs distributeurs les plus actifs. Les apporteurs ainsi délaissés ont trouvé un palliatif en recourant aux services de courtiers grossistes.
Ces deux facteurs cumulés ont donc laissé un véritable terrain de jeu à certains acteurs souhaitant pénétrer le terrain de l'assurance construction.

Enfin, la question de la responsabilité des intermédiaires d'assurance a été évoquée, à deux niveaux distincts.

En premier lieu, via le prisme de la **responsabilité du courtier grossiste** aujourd'hui disparu, dont il est apparu que son contrôle par les porteurs de risque, et par ricochet par le superviseur compétent, était insuffisant.

En second lieu, sous l'angle de la **responsabilité des intermédiaires de proximité** ayant proposé à leurs clients la souscription des contrats portés par les assureurs défaillants. Cette responsabilité pour manquement au devoir de conseil est loin d'être systématique. Tout manquement sera apprécié au jour de la souscription du contrat considéré et des connaissances dont disposait objectivement l'intermédiaire à cette époque. En revanche, il est impératif que ces intermédiaires fassent preuve aujourd'hui de la plus grande transparence à l'égard de leurs clients en les informant de la situation rencontrée.

Les causes multiples de cette crise appellent donc des réponses à plusieurs niveaux. S'il ne s'agit pas de remettre en cause le principe du passeport européen en général, et de la Libre Prestation de Services en particulier, il est en revanche acquis que les modalités de la supervision des acteurs ayant recours à ces modalités d'exercice doivent impérativement évoluer afin d'aboutir à plus de coordination entre les différents superviseurs impliqués, de rapidité d'intervention et de meilleure information publique à l'égard des acteurs du marché. La restauration de la confiance, aujourd'hui écornée, passe avant tout par cette étape. Les organisations professionnelles auront aussi leur rôle à jouer, comme la CSCA l'a fait par le passé en signalant ces dérives aux autorités. Il est observé que des initiatives privées voient le jour pour fournir publiquement un maximum d'informations sur la situation financière des assureurs.

Tous les acteurs, quel que soit leur niveau, doivent tirer les conséquences de cette crise majeure – dont les effets se produiront dans les années à venir – afin que celle-ci ne se reproduise pas en assurance construction ou ailleurs…

Les courtiers
À L'ÈRE DE LA GOUVERNANCE DES PRODUITS
–

Pierre-Grégoire Marly
Professeur agrégé des Facultés de droit
Directeur du Master de droit des assurances du Mans
Avocat à la Cour / Consultant juridique
www.pgmarly.com

Le dispositif consacré à « la surveillance et la gouvernance du produit » (*Produit oversight and governance ou POG*) forme le volet le plus innovant de la Directive sur la Distribution d'Assurances (IDD ou DDA)[1]. À telle enseigne qu'un règlement délégué lui est entièrement dédié (Règlement POG)[2], lequel a fait l'objet d'orientations préparatoires[3], d'un avis technique[4], de questions-réponses du régulateur européen (EIOPA ou AEAPP)[5] ainsi que, tout récemment, de deux publications du même régulateur, l'une sur la supervision de la POG en général[6], l'autre sur sa conduite dans le contexte particulier de la Covid 19[7].

Les professionnels assujettis doivent ainsi composer avec un appareil normatif comprenant des règles nationales transposant la DDA, mais aussi un règlement européen qui leur est directement applicable. Par ailleurs, ils sont tenus de se conformer à des normes de droit « dur » (ordonnance, décret, règlement délégué), mais également de droit « souple » (publications de l'AEAPP) qui sont toutefois plus incitatives qu'impératives.

Sur le fond, la POG suppose que, pour chaque nouveau produit ou toute « adaptation significative » d'un produit existant, son concepteur suive un processus de validation définissant le « marché cible », évaluant les risques pertinents sur ce marché et déterminant une stratégie de distribution idoine. Ces données sont ensuite transmises au distributeur qui en tiendra compte dans la commercialisation du produit et devra informer le concepteur du déploiement. Ce processus se caractérise ainsi par sa transversalité, en ce qu'elle instaure un *continuum* depuis la création jusqu'au suivi d'un produit, fédérant au passage toutes les obligations afférentes en les liant par un rapport de cohérence (prévention des conflits d'intérêts, information et conseil, etc.), et par sa *circularité*, en ce qu'elle engendre une interaction entre chaque professionnel impliqué et à chaque étape tout au long de la chaîne de distribution et du cycle de vie d'un produit.

À l'analyse, les obligations imposées par la POG pèsent principalement sur le concepteur du produit d'assurance. Or, si l'assureur portant le risque garanti, recueille naturellement cette qualité, il peut éventuellement la partager avec un courtier lorsque celui-ci joue un « *rôle décisionnel* » dans l'élaboration du produit[8]. Le cas échéant, les deux co-concepteurs devront alors conclure « *un accord écrit qui précise comment ils collaborent pour respecter les exigences applicables aux concepteurs visées à l'article 25, paragraphe 1, de la directive (UE) 2016/97, les procédures au moyen desquelles ils conviennent de la définition du marché cible et leurs rôles respectifs dans le processus d'approbation de produit* ». À cette répartition conventionnelle correspondra un partage de responsabilité dans le processus de validation du produit.

Lorsqu'il intervient en qualité de distributeur, le courtier est tenu d'établir dans un document écrit, et de mettre à la disposition de son personnel, des « *dispositifs de distribution* » comportant les mesures destinées à (i) obtenir du concepteur toutes les informations appropriées sur le produit distribué, et (ii) comprendre pleinement ces produits d'assurance[9]. Ces dispositifs (i) visent à prévenir et atténuer les préjudices pour les clients, (ii) favorisent une bonne gestion des conflits d'intérêts et (iii) garantissent que les objectifs, les intérêts et les caractéristiques des clients sont dûment pris en compte. En termes de reporting, le Règlement POG prévoit deux obligations distinctes :

- Une obligation continue : « *Pour contribuer au réexamen des produits effectué par les concepteurs, les distributeurs de produits d'assurance communiquent à ces derniers, sur demande, les informations pertinentes sur les ventes, notamment, le cas échéant, des informations sur les révisions périodiques des dispositifs de distribution de produits.* » (art. 10.6, *in fine*)
- Un devoir d'alerte : « *Les distributeurs de produits d'assurance qui constatent qu'un produit d'assurance n'est pas en adéquation avec les intérêts, objectifs et caractéristiques du marché cible défini, ou qui constatent d'autres circonstances relatives au produit susceptibles d'avoir des répercussions défavorables pour le client, en informent rapidement le concepteur et modifient au besoin leur stratégie de distribution pour ce produit d'assurance.* » (art. 11).

Ce devoir d'alerte ne doit pas être confondu avec l'information relative aux ventes hors cible. À cet égard, rappelons que le distributeur a le droit de commercialiser un produit hors du marché cible, à condition de le justifier au cas par cas[10]. En pratique, cette justification découlera du conseil diligenté par le courtier, que ce soit le conseil obligatoire[11] ou le service de recommandations personnalisées[12]. À chaque fois, ce conseil appartient à l'intermédiaire qui n'a pas à solliciter l'agrément du concepteur, y compris si ce conseil débouche sur une vente hors cible. En ce sens, l'assureur ne peut donc « contrôler » les ventes hors cible, sauf à s'immiscer indûment dans l'activité de distribution.

Toutefois, par définition, ces ventes hors cible doivent demeurer marginales et le concepteur doit en avoir connaissance afin, le cas échéant, de réviser sa définition du marché cible. De fait, si un produit était trop fréquemment vendu hors de ce marché, il pourrait se déduire que le concepteur en a mal circonscrit les contours. À l'inverse, il pourrait s'inférer que le distributeur ne respecte pas le marché cible et la stratégie de distribution définis par le concepteur, ce qui pourrait donner lieu à des mesures correctives.

Théoriquement, il revient au distributeur de recenser les ventes hors cible et les circonstances dans lesquelles elles surviennent. Il ne s'agirait pas à proprement parler d'un « contrôle », impliquant une analyse et une forme d'autocensure, mais d'un constat qu'il doit partager avec le concepteur afin d'en tirer toutes les conséquences. Or, comme nous l'écrivions plus haut, ce constat ne doit pas être confondu avec le devoir d'alerte imparti au distributeur : une chose est de commercialiser le produit exceptionnellement en dehors du marché cible à la suite d'un conseil, une autre est de constater que, de manière générale, il y a une inadéquation entre le produit et le marché cible défini par le concepteur.

En conclusion, rappelons que l'application des règles en matière de POG est sujette à un principe de proportionnalité. Sous l'angle du courtier, ce principe signifie qu'il met en place des dispositifs de distribution « *en tenant compte du niveau de complexité et des risques associés aux produits, ainsi que de la nature, de l'ampleur et de la complexité de l'activité concernée du distributeur* »[13].

Le Règlement POG recense ainsi plusieurs paramètres de proportionnalité, certains étant liés au produit distribué, d'autres au distributeur.

Concernant les paramètres relatifs au produit, le principe de proportionnalité signifie que les processus de distribution peuvent être simplifiés pour les produits non complexes ou les produits de masse (par ex. assurance Auto). Au contraire, ces processus devront être plus approfondis concernant la distribution de produits complexes ou présentant un risque élevé pour le client (par ex. assurance vie en Unités de Compte). Ainsi, en fonction de la simplicité ou de la complexité du produit distribué, les mesures de suivi et de *reporting* seront plus ou moins allégées pour le distributeur.

[1] PE et Cons. UE, dir. (UE) 2016/97, 20 janv. 2016, art. 25. – C. assur., art. L. 516-1 et L. 516-2.

[2] Comm. UE, règl. délégué (UE) 2017/2358, 21 sept. 2017.

[3] BoS-6-071, 6 avr. 2016. V. P.-G. Marly, *La surveillance et la gouvernance des produits* : RTDF 2016, n° 2.

[4] EIOPA-17/048, 1er févr. 2017. – V. P.-G. Marly, *DDA : la distribution des IBIPs à l'épreuve de l'avis technique d'EIOPA* : RTDF 2017, n° 1.

[5] *https://eiopa.europa.eu/Pages/News/EIOPA-publishes-first-set-of-Questions--Answers-on-the-Application-of-the-Insurance-Distribution-Directive.aspx*

[6] *Eiopa's approach to the supervision of product oversight and governance*, 8 oct. 2020 – V. P.-G. Marly, *Les précisions d'EIOPA sur la gouvernance des produits d'assurance* : RTDF 2020, n°3.

[7] *Supervisory expectations on Product Oversight and Governance requirements amidst the COVID-19 situation*, 8 juillet 2020.

[8] Comm. UE, règl. délégué (UE) 2017/2358, art. 1(1).

[9] Comm. UE, règl. délégué (UE) 2017/2358, art. 10.

[10] Comm. UE, règl. délégué (UE) 2017/2358, cons. 9. Notons toutefois quoique l'AEAPP est défavorable à la vente hors cible lorsque le produit est commercialisé en ligne : *Eiopa's approach to the supervision of product oversight and governance*, 8 oct. 2020, préc.

[11] En non-vie : C. ass., art. L. 521-4, I. En vie (PIFA ou IBIPs) : C. ass., art. L. 522-5 (sur renvoi de C. ass., art. L. 521-4, IV).

[12] En non-vie : C. ass., art. L. 521-4, II. En vie (PIFA ou IBIPs) : C. ass., art. L. 522-5, II.

[13] Comm. UE, règl. délégué (UE) 2017/2358, art. 10.1.

Les Présidents de Collèges vous présentent leurs vœux

Julien Vivier
Président Collège Sud-Ouest

« En 2021, il sera prioritaire de recréer du lien entre les courtiers, les clients et les assureurs. À mes yeux, les courtiers de proximité ont un rôle important à jouer pour redonner confiance en cette chaîne de distribution où les grandes compagnies d'assurances semblent, au regard de nos clients, bien éloignées de leurs préoccupations.

Jérémy Sebag
Président Collège Île-de-France & Centre

« Ma priorité sera de permettre à la filière entière de se développer.

Laurent Devorsine
Président Collège Grand-Ouest

« Les courtiers doivent comprendre qu'ils n'ont d'autre choix que d'être unis s'ils veulent influer sur leur avenir.

Mathieu Berrurier
Président Collège UCAMAT-Maritime & Transport

« Ma priorité sera le retour à la sérénité nécessaire pour prendre de nouveaux caps vers l'avenir.

Jean-Paul Babey
Président Collège Courtiers Grossistes

« Soyons des créateurs de liens car c'est notre collectif qui fera notre réussite !

Jean-François Cousin
Président Collège Nord

« Ce qui peut changer en 2021 : le regard que portent sur nous nos concitoyens.

Fabrice Pesin
Président Collège Courtiers affinitaires

« 2021 verra apparaître de nouvelles tendances de consommation à exploiter.

Vincent Langlois
Président Collège CGP

« Communiquer et adapter le conseil dans un monde qui se complexifie sera central en 2021.

Geoffroy Roederer
Président Collège Grand-Est

« En 2021, ma priorité sera de retrouver le niveau d'animation de 2019 pour le Collège Grand-Est de PLANETE CSCA.

Adrien Marlier
Président Collège DOM

« Accompagner la relance demande bienveillance, réactivité et créativité, trois qualités qui composent l'ADN d'un courtier.

David Verkinder
Président Collège Occitanie

« L'année 2021 en 3 mots : résilience, projection et enthousiasme.

Didier Boranian
Président Collège Sud-Est & Corse

« Ma principale préoccupation pour 2021 sera de pouvoir visiter et recevoir librement nos clients.

Patrick Ginet
Président Collège Rhône-Alpes-Auvergne

« Si 2021 était un film : L'aventure, c'est l'aventure !

LA VISION DU COURTAGE DE MÉLANIE BIRGÉ

Interview de Mélanie Birgé, Head of Health & Benefits / Retirement, CEEMEA, Willis Towers Watson

Propos recueillis par Céline Meslier

COMMENT ÊTES-VOUS VENUE AU COURTAGE D'ASSURANCES ?

Après mon bac, j'ai choisi de faire une école de commerce franco-allemande, alors que j'étais loin d'être bilingue, mais ce cursus réunissait, à mes yeux, le côté pluri-disciplinaire offert par une école de commerce, et une réelle dimension internationale qui constituait un rêve pour moi. À 22 ans, diplôme obtenu, j'étais toujours en demande de découvrir de nouveaux horizons et je suis partie en mission pour 2 ans au Burkina Fasso avec l'Association Française des Volontaires du Progrès. Malgré une réelle envie de bien faire, la position administrative que j'avais dans le cadre de mon travail, m'est vite apparue insuffisamment impactante. J'ai alors croisé le chemin d'un VIE chez Gras Savoye en Assurance Santé, à qui l'entreprise avait proposé un poste qu'il a décliné. J'ai postulé et ai ainsi démarré ma vie dans le courtage d'assurances.

J'ai découvert un univers à part entière, où il est possible de faire la différence pour ses clients et d'évoluer rapidement et régulièrement. Après 18 mois au Burkina Faso, j'ai pris un poste de responsable en Assurance-Santé au Sénégal, puis Gras Savoye m'a permis, depuis Dakar, de participer à la création et l'amélioration de l'offre Assurance Santé de l'ensemble des filiales qui s'ouvraient sur le continent Africain. Il s'agissait d'un rôle très technique et également commercial. Nous avons répondu à de nombreux appels d'offres internationaux pour des sociétés qui ont à cœur d'offrir à leur salariés un véritable accès aux soins de santé. Ces sociétés sont d'ailleurs toujours nos clients ! J'ai ainsi trouvé dans le courtage une activité professionnelle qui me permet de nourrir ma curiosité, de m'épanouir dans des missions qui résonnent avec mes valeurs et de vivre une carrière internationale.

En 2016, Gras Savoye est entré dans le groupe Willis Towers Watson[1], qui m'a confié la responsabilité de la ligne d'activité Health & Benefits pour l'une des cinq régions du groupe, CEEMEA, Central & Eastern Europe, Middle East & Africa. Aujourd'hui, basée à Luxembourg, je suis toujours en charge de cette région assez atypique, qui nécessite beaucoup de flexibilité et présente des grands écarts culturels. Travailler à la fois avec la Russie, l'Égypte et le Nigeria est passionnant, pas toujours une sinécure. J'ai la chance de faire un métier que j'aime, qui a pour moi un véritable sens et qui reste en mouvement constant.

QUE DIRIEZ-VOUS À UN·E ÉTUDIANT·E OU À UN·E JEUNE PROFESSIONNEL·LE POUR LE CONVAINCRE DE CONSIDÉRER LES MÉTIERS DU COURTAGE DANS SON PARCOURS ?

Je lui parlerais de sens, en faisant un parallèle avec mes rêves d'adolescente, de trouver une forme de vocation. Aujourd'hui, mon quotidien consiste à défendre les intérêts de mes clients et de leurs salariés. Le monde de l'assurance est complexe. Entre courtage et assurance, l'approche des sujets n'est pas la même. Dans notre position, nous devons souvent jongler entre les attentes et besoins des salariés, des employeurs et du marché de l'assurance, qui ont parfois des intérêts très divergents. Notre côté « poil-à-gratter » de courtier nous permet aussi de changer certaines pratiques en profondeur. Nos actions ont un impact sur le marché. Par exemple, pour la prise en charge du VIH dans les contrats santé en Afrique, nous avons poussé les assureurs à ne plus recourir à des questionnaires santé individuels dans les contrats groupe.

Depuis que j'ai rejoint le monde du courtage, j'ai la chance de pouvoir travailler sur des sujets largement transverses. Je n'ai jamais eu le sentiment d'être maintenue dans une petite case, bien au contraire. Je ne dénombre plus les projets, les innovations, les rénovations auxquels je participe, de la technique assurantielle, à la Conformité, les RH, l' IT,...

QUE PEUT APPORTER LE COURTAGE AU MONDE ÉCONOMIQUE DE DEMAIN ?

Il y a quelques années, on négociait des contrats de santé. Aujourd'hui, notre rôle va bien au-delà. Les évolutions du marché du travail, vers une forme d'« uberisation » des relations entre employeurs (ou structures) et employés, nécessitent une réflexion pour construire le monde de demain. Des pans entiers de protection sociale s'évaporent avec la disparition du modèle du CDI.

Or, un individu ne peut obtenir de bonnes garanties s'il est seul. En France, notre vision est biaisée sur ce sujet par une sécurité sociale très généreuse et inclusive, mais dans ma région CEEMEA, la Protection Sociale est un concept très différent, beaucoup plus privatisé donc moins inclusif et rarement équitable, d'où l'importance de continuer à créer des régimes répondant à ces besoins de sécurité.

En parallèle, les travailleurs se détachent de leur travail, la relation des individus à l'activité économique qu'ils exercent change aussi. Les jeunes générations, mais pas seulement elles, recherchent des employeurs responsables. En tant que courtiers, nous pouvons aider à construire des relations de travail plus conformes à ces attentes, et challenger les entreprises sur leurs valeurs.

Ces réflexions sont structurantes pour notre avenir. Nous y contribuons à notre échelle. Le courtage offre une position privilégiée pour participer aux transformations de notre environnement.

[1] Willis Towers Watson est un groupe international présent dans 140 pays, spécialiste des risques, de la gestion et de la protection du capital humain.

COURTAGE

Groupama Protection Juridique
Partenaire des Courtiers

Découvrez nos offres standard, sur-mesure et affinitaire pour vos clients :

PARTICULIERS
PROFESSIONNELS
ENTREPRISES DU BÂTIMENT
COPROPRIÉTÉS
PROPRIÉTAIRES BAILLEURS
ASSOCIATIONS...

Demandez notre catalogue courtage et devenez partenaire !

informations@groupama-pj.fr

Société Française de Protection Juridique
Entreprise régie par le Code des Assurances
Société Anonyme au capital de 2 216 500 € - RCS PARIS B 321 776 775
8-10 rue d'Astorg - 75008 PARIS

Groupama
PROTECTION JURIDIQUE
UNE MARQUE DE LA SOCIÉTÉ FRANÇAISE DE PROTECTION JURIDIQUE, FILIALE DE GROUPAMA

CGPA

vivre votre profession avec assurance

VOTRE RC PRO **SERVICES COMPRIS**

Leader de la RC Pro des agents généraux, courtiers et intermédiaires en finance, CGPA s'engage à vous accompagner au quotidien avec des solutions innovantes, au plus près de vos besoins, pour vous permettre de vivre votre profession avec assurance. Découvrez tout ce que nous pouvons vous apporter.

GARANTIE CYBER | FORMATIONS EN LIGNE | FORMATIONS IN-SITU | COUVERTURE DES ACTIVITÉS HORS DISTRIBUTION D'ASSURANCE | GARANTIE FINANCIÈRE | INFORMATION & PRÉVENTION | ASSISTANCE À LA GESTION PATRIMONIALE | ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

www.cgpa.fr