

 la nouvelle **revue**
du courtage
LE MAGAZINE DU SYNDICAT DES COURTIERS D'ASSURANCES**le dossier****CYBER RISQUES**Les comprendre
pour mieux les assurer**p.28**LES ACTIONS
DE **PLANETE CSCA****PLANETE CSCA**
lance sa première
campagne de
communication
multi-canal :
« Réflexe courtier »**p.32****REGARD
SUR LE COURTAGE**La vision du courtage
d'Estelle Josso

POUR ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES, VOUS POUVEZ COMPTER SUR MMA

ROBUSTESSE. Deuxième assureur du marché des professionnels et entreprises en France, notre appartenance au groupe Covéa nous confère une des meilleures solidités financières du marché.

PROXIMITÉ. À l'heure où de nombreux acteurs du monde de l'assurance centralisent leurs ressources, nous nous distinguons par notre maillage territorial en France et notre présence dans 150 pays à l'international pour accompagner les entreprises dans la gestion de leurs risques.

CONFIANCE. Face à la complexité croissante des risques d'entreprise, nos équipes agissent en partenaires d'affaires. Elles tissent au quotidien une relation forte avec les courtiers et risk managers dans un esprit de responsabilité.

MMA IARD Assurances Mutuelles, société d'assurance mutuelle à cotisations fixes, RCS Le Mans 775 652 126 - MMA IARD, société anonyme, au capital de 537 052 366 euros, RCS Le Mans 440 048 892, 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon, 72030 Le Mans Cédex 9, Entreprises régies par le code des assurances, (05/2021) - Conception et réalisation : RW PajotWorony - Crédit photo : Getty Images.

L'HUMAIN AU CŒUR
DE TOUTES NOS ENTREPRISES
COURTAGE.MMA



ENTREPRISE

Dans ce numéro

4 **Édito**

le dossier

CYBER RISQUES

Les comprendre pour mieux les assurer



5

VALÉRIA FAURE-MUNTIAN

Mettre l'énergie et les moyens nécessaires pour réguler le marché



6

LIONEL CORRE

La question de L'ASSURABILITÉ DU RISQUE CYBER reste très pertinente

8

AMRAE

Inscrire le risque cyber dans une politique globale de maîtrise des risques permettrait de stabiliser le marché

12

MARSH

Rendre le marché de l'assurance Cyber résilient passe par une écoute de toutes les parties prenantes

14

AXA FRANCE

S'organiser en matière de risques Cyber ne s'improvise pas

16

WILLIS TOWERS WATSON

La France mène des réflexions de place sur le risque Cyber

18

BESSÉ

La menace cyber est devenue un risque

20 **À RETENIR**
CE TRIMESTRE | *Agenda*

Expertises

22

INTERVIEW MERCER FRANCE

De l'importance stratégique des ressources humaines

24

INTERVIEW GOLDBERGER & PARTNERS

Résultat du Baromètre Risques en IARD

26

INTERVIEW INSTITUT CHOISEUL

Repenser la complémentarité des métiers de l'assurance et de la réassurance

Les actions de PLANETE CSCA

28

PLANETE CSCA lance sa première campagne de communication multi-canal : « Réflexe courtier »

30

LES ADHÉRENTS DE PLANETE CSCA décernent leurs Étoiles du Courtage 2021

32

TOUR DES RÉGIONS

Retour sur le Tour des régions 2021 de PLANETE CSCA



34

REGARD

La vision du courtage d'Estelle Josso

la nouvelle **revue**
du courtage



La Nouvelle Revue du Courtage SEPTEMBRE 2021

est éditée par PLANETE CSCA
10 rue Auber • 75009 PARIS
Dépôt légal à parution
ISSN 2743-7205



www.planetecscsa.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 : Gézeline Grée [L. Corre] (p.6), Marsh France [J. Bayon de la Tour] (p.12), Guillaume Grasset [C. Madec] (p.18), Marc Bertrand [J. Dedejan] (p.31 ; p.33), Pascal Assailly [F. Pesin] (p.33).

Chères adhérentes, chers adhérents,

Septembre marque un retour à l'activité en général et pour les courtiers, le début d'une période intense liée aux renouvellements de contrat à l'échéance du 1^{er} janvier. Cette année 2021 ne dérogera pas à cette règle, gageons même que les quatre mois qui viennent seront particulièrement mouvementés, venant s'ajouter aux renégociations annuelles des portefeuilles, une nouvelle saison d'avantages sur les risques Cyber, succédant aux Pertes d'Exploitation Sans Dommages intervenus fin 2020 !

Et de risques Cyber, il en sera question tout au long de ce numéro de la Nouvelle Revue du Courtage. M. Thierry Pezennec, Chef du SIRASCO Financier au Ministère de l'Intérieur est venu témoigner lors de notre Tour des Régions du printemps dernier de l'état de la menace. Si

vous n'avez pas suivi son intervention en direct, je ne peux que vous inviter à aller en prendre connaissance en replay¹, un courtier averti en vaut deux pour accompagner ses clients sur ce sujet !



Bertrand de Surmont
Président de PLANETE CSCA

Face à un risque croissant et de nature systémique, le marché de l'assurance Cyber s'est retourné brutalement depuis 18 mois. Nos interviewés nous le confirment et analysent les tendances qui expliquent à la fois ce phénomène en lui-même, et sa violence. Ils dessinent aussi des pistes de solutions pour rendre cette ligne plus mature et plus pérenne.

Valéria Faure-Muntian, Députée de la Loire, Membre de la Commission des Finances de l'Assemblée Nationale et Lionel Corre, Sous-directeur des assurances à la Direction générale du Trésor, nous ont également fait l'honneur de nous donner leur point de vue, nous faisant part de l'avancement des travaux qu'ils mènent actuellement sur les risques Cyber. Je les en remercie chaleureusement.

Toujours dans cet esprit de prospective, nous avons également rassemblé des expertises sur l'évolution des relations de travail dans les entreprises « *Future of Work* », et sur les nécessaires adaptations de la réassurance mondiale, vues par l'Institut Choiseul.

Les relations entre courtiers et porteurs de risques restent un point d'attention pour chacun d'entre nous. Vous découvrirez dans ce numéro le palmarès des gagnants des Étoiles du Courtage 2021 au niveau national, selon un ensemble de catégories pour lesquelles nous avons appelé nos adhérents à voter au printemps dernier. Les résultats du Baromètre Golder & Partners « Risques en IARD » complètent l'enquête menée par PLANETE CSCA, en apportant des éléments d'analyse sur les attentes des courtiers vis-à-vis des compagnies d'assurances.

Enfin, PLANETE CSCA lance sa première campagne de communication multi-canal « Réflexe courtier ». Vous découvrirez pourquoi et avec quels partis pris.

Je vous souhaite une bonne rentrée !

¹ Tour des Régions 2021 - YouTube
[youtube.com/playlist?list=PLZzXFQerDvst9W1eII0zOXInRRGGy3Txi](https://www.youtube.com/playlist?list=PLZzXFQerDvst9W1eII0zOXInRRGGy3Txi)

CYBER RISQUES

LES COMPRENDRE

POUR MIEUX LES ASSURER



Mettre l'énergie et les moyens nécessaires pour réguler le marché

Valéria Faure-Muntian
Députée de la Loire
Membre de la Commission des Finances de l'Assemblée nationale

Le risque Cyber et la Cyber assurance faisaient partie des trois sujets que j'avais proposés de traiter au groupe Assurance de l'Assemblée nationale, en 2017. La crise sanitaire nous a fait prendre 18 mois de retard, mais mon objectif demeure de rendre mon rapport à l'automne, en convergence avec la Direction générale du Trésor. Je souhaite porter une voix à l'Assemblée nationale pour militer en faveur d'une amélioration de la résilience des entreprises, des réseaux, de la formation et de la prévention, plutôt que de favoriser le paiement de rançons. Il faut rendre les entreprises et les collectivités assurables, ce qu'elles ne sont pas pour des raisons évidentes : obsolescence de leurs systèmes et manque de formation de leurs personnels.

En 2017, cette thématique n'intéressait pas les agents économiques et les agents territoriaux : le Cyber était, pour eux, un non-sujet. Aujourd'hui, ils ont pris conscience du risque. Nous ne sommes plus face à un

manque d'appétence ou de compréhension, mais à un déficit de l'offre. Actuellement, le marché de l'assurance Cyber se rétracte fortement, sous l'effet de tensions sur la sinistralité, des effets du Brexit sur l'accès au marché britannique et de la désorganisation des assureurs européens. Les capacités financières sont inférieures à ce qu'elles étaient avant la crise. Ma crainte est de voir fleurir des offres en LPS de la part d'acteurs exotiques, proposant des solutions de sécurisation qui s'avèreraient médiocres.

L'accompagnement des entreprises par leurs courtiers est fondamental : ils se connaissent bien. Mais en matière de Cyber, les assureurs comme les intermédiaires sont encore peu couverts, c'est le cordonnier qui est le plus mal chaussé ! Pour pouvoir accompagner leurs clients et leurs prospects, ils doivent devenir résilients eux-mêmes. La première étape consiste à prendre en compte ce risque nouveau, avec ses problématiques propres, et à l'évaluer correctement. Puis les assureurs et les intermédiaires doivent développer des partenariats pour proposer les solutions les plus fiables, voire élaborer une norme pour que le risque devienne assurable. Sur un sujet aussi technique, les professionnels doivent s'entourer de partenaires fiables pour délivrer le meilleur service à l'entreprise (ou à la collectivité assurée). En matière de Cyber, les courtiers ont un rôle crucial à jouer. ■

LA QUESTION DE L'ASSURABILITÉ DU RISQUE CYBER *reste très pertinente*

Lionel Corre est Sous-directeur des assurances à la Direction générale du Trésor. Il pilote notamment le nouveau groupe de travail sur l'offre assurantielle destinée à couvrir les risques Cyber, une initiative de Bercy lancée en juillet 2021 pour faire émerger une offre d'assurance adaptée aux besoins de l'économie française.

Le risque Cyber est-il un risque assurable ?

L'existence d'un marché de la cyber assurance en Europe et outre-Atlantique permet d'affirmer que le risque Cyber est aujourd'hui, au moins sous certaines conditions, assurable. Le coût global des incidents est demeuré jusqu'à présent bien inférieur à celui d'autres grands risques, comme les catastrophes naturelles. Il semble donc que les acteurs aient considéré qu'ils étaient en mesure de couvrir ce risque sans mettre leur solvabilité en danger. Les compagnies d'assurance et de réassurance identifient même ce segment comme porteur, et souhaitent contribuer au développement de cette activité relativement nouvelle, notamment au niveau européen.

Pour autant, la question de l'assurabilité de ce risque reste très pertinente. En pratique, peu d'entreprises sont couvertes en France (8 % des ETI en 2020 selon une étude publiée il y a quelques semaines par l'AMRAE, et proche de 0 pour les PME et TPE). Et pour les grandes entreprises, qui sont couvertes à 87 % selon cette même étude, les couvertures apparaissent limitées, avec une capacité moyenne de moins de 40 millions d'euros par an, alors que les récentes attaques ont généré plusieurs centaines de millions d'euros de sinistres, conduisant les assureurs et les réassureurs à réduire encore les capacités consacrées à ce risque et à augmenter le prix des couvertures.



Cette situation traduit notamment le fait qu'il s'agit d'un risque encore mal connu de l'assurance, et fortement évolutif. Nous avons peu de recul sur la fréquence et la sévérité des sinistres. Il n'existe pas de base de données statistique fiable, a fortiori en France et en Europe, et la modélisation des pertes associées à un sinistre Cyber donné est difficile. Ce problème est particulièrement saillant pour les sinistres extrêmes, qui en matière de Cyber peuvent avoir une portée systémique compte tenu de la forte interdépendance des systèmes informatiques. Or, cet aspect systémique n'est pas véritablement appréhendé aujourd'hui, et il est fort probable que les assureurs ne disposent pas d'une surface financière suffisante pour y faire face seuls, y compris avec leurs réassureurs. Cela signifie qu'une part du risque serait inassurable, justifiant alors une intervention de l'État.

Face à cette situation, la Direction générale du Trésor a lancé une grande concertation nationale pour mobiliser tous les acteurs et identifier les conditions du développement des couvertures d'assurance Cyber pour les entreprises. Ce travail porte notamment sur la répartition du risque entre entreprises, assureurs et État, et donc sur le champ de l'assurabilité. Les courtiers spécialistes de ce risque, en particulier, participent activement aux groupes de travail mis en place dans ce cadre.

Faut-il reprendre à tête reposée les réflexions sur un régime d'assurance Pandémie ? Et y inclure le risque Cyber ?

Le gouvernement a fait le choix à ce stade de développer des outils de nature individuelle pour aider les entreprises à mieux se préparer en cas de survenance d'un nouveau risque exceptionnel comme la pandémie. Il s'agit en particulier du développement d'un mécanisme efficace de « captives » de réassurance, qui aura aussi vocation à contribuer à la gestion du risque Cyber par les entreprises.

Pour autant, à plus long terme, la question d'un régime d'assurance pandémie reste posée. Nous restons convaincus que le partenariat public-privé pour la gestion des risques extrêmes est une excellente façon de gérer ces risques. En organisant *ex ante* un partage efficace des responsabilités, on contribue à l'anticipation et à la résilience. Pour autant, il faut que ce soit un réel partenariat, avec un vrai partage de sort, comme nous le faisons avec succès pour les catastrophes naturelles.

Par ailleurs, chacun de ces risques extrêmes est très spécifique : le Cyber, la pandémie ou encore les catastrophes naturelles, restent fondamentalement différents en termes d'événement déclencheur, d'historique et de dynamique du risque, ainsi qu'en termes de besoin d'assurance. Les modalités de gestion de ces risques et d'intervention des pouvoirs publics ne peuvent donc être identiques.

Ainsi, la concertation nationale en cours sur le risque Cyber, tout en s'inscrivant dans la continuité des travaux que nous avons menés sur les risques exceptionnels et pandémiques en 2020, se concentre sur ce seul risque – et c'est déjà un vaste sujet !

Que pensez-vous d'une interdiction du paiement des rançons en cas d'attaque malveillante ?

Cela fait partie des questions posées dans le cadre de la concertation, et nous avons mis en place un groupe de travail dédié aux questions de garanties. Il s'agit notamment d'identifier ce qui se fait sur les autres marchés, d'effectuer des parangonnages et de mettre en lumière les meilleures pratiques.

Il est donc trop tôt pour dresser des conclusions. Pour autant, deux grandes idées apparaissent déjà claires. D'une part, une interdiction stricte du remboursement du paiement des rançons par les assureurs n'aurait de sens que si elle était très largement appliquée sur la scène internationale. *A contrario*, une interdiction à la seule échelle nationale serait vraisemblablement facilement contournée, tout en nuisant au développement des garanties en France et à la compétitivité des entreprises françaises – industrielles et d'assurance. D'autre part, le paiement des rançons dans le cadre de polices d'assurance Cyber contribue à favoriser le paiement des rançons, et est donc de nature à encourager les attaques, ce qui n'est évidemment pas non plus souhaitable.

Entre ces deux écueils, nous devons trouver la ligne de crête, dont nous débattons au sein du groupe de travail.

Quel doit être le rôle des courtiers vis-à-vis de leurs clients ?

Les courtiers ont et auront un rôle déterminant pour le développement des couvertures d'assurance Cyber. Comme l'a encore montré l'étude de l'AMRAE, les entreprises sont encore très peu couvertes. Donc non seulement il faut travailler sur l'offre, mais aussi sur la demande.

Les courtiers, grâce à la relation privilégiée qu'ils entretiennent avec leurs clients, ont un rôle clé à jouer en matière de sensibilisation des Français, à commencer par les entreprises, au risque Cyber et aux solutions qu'apporte l'assurance. Et, c'est au moins aussi important, à ce qu'elle n'apporte pas en elle-même et donc à la nécessité de se protéger et de prévenir le risque.

Les courtiers ont également un rôle à jouer dans le développement du capital humain en matière de connaissance du risque Cyber. Cela passe déjà par le renforcement de leur propre maîtrise de ce risque, et la formation des équipes : pour gérer ce risque, pour proposer des couvertures, mais aussi pour mener le travail d'accompagnement des entreprises vers la prise de conscience et la démarche de réduction de la vulnérabilité. ■

INSCRIRE LE RISQUE CYBER

*dans une politique globale
de maîtrise des risques
permettrait de stabiliser
le marché*



À partir des données anonymisées transmises par huit grands courtiers et PLANETE CSCA, (avec le regard de la FFA et de l'ANSSI), l'AMRAE a publié début mai **LU**mière sur la **CY**ber assurance, (LUCY), la première étude quantitative vue des entreprises françaises sur la souscription de l'assurance Cyber, les garanties associées et les indemnités versées. Philippe Cotelle a piloté l'enquête. Il souligne le côté novateur de cette approche, ses principaux enseignements et ouvre des pistes prospectives pour poursuivre cette action dans le temps.



En quoi LUCY est-elle une enquête innovante ?

Notre méthodologie s'est appuyée sur un travail collectif et collaboratif, qui met en exergue le rôle-clé des courtiers. Ceux-ci nous ont fait remonter de manière anonyme et exhaustive leurs informations en matière de souscription et de sinistralité Cyber. Pour un assuré, on dénombre en effet un courtier et des assureurs parfois internationaux. Interroger ces derniers n'est donc pas facile si l'on veut être exhaustif et global, et par ailleurs, ne permet pas de mesurer l'évolution du nombre d'assurés. Notre approche nous permet de disposer d'un panel complet de toutes les entreprises qui passent par un courtier pour souscrire une assurance, que celle-ci soit placée auprès d'une compagnie française ou sur les marchés internationaux. Cette exhaustivité nous donne un réel avantage par rapport aux sondages qui peuvent être effectués sur des échantillons non maîtrisés. En comparaison des autres enquêtes, nous disposons de résultats robustes par typologie d'entreprises.

D'ailleurs, la photo que LUCY nous donne de l'état du marché de l'assurance Cyber vient objectiver et préciser des éléments que nous percevions. Nous pouvons nous appuyer sur ces résultats, qui ne relèvent plus d'une appréciation qualitative, mais d'un recueil d'informations auprès de ceux qui sont les mieux placés pour les compiler.

Nous avons d'ailleurs pour objectif de profiter des mois qui viennent pour continuer à sensibiliser les courtiers sur l'importance de ce recueil de données, afin que la prochaine étude soit encore plus complète.

Quels sont les principaux enseignements de l'étude 2021 ?

LUCY met en lumière la forte disparité de comportement entre les grandes entreprises d'un côté, et les PME/ETI de l'autre.

Aujourd'hui, une immense majorité des grandes entreprises souscrivent des assurances Cyber (87 %), une proportion en augmentation. Entre 2019 et 2020, les entreprises de plus de 1,5 milliard d'euros de chiffre d'affaires ont franchi le pas de s'assurer, pour une grande partie d'entre elles. Deux phénomènes expliquent cela,

une prise de conscience encore plus grande de l'intérêt de souscrire, et la nécessité depuis 2019 de sortir des garanties silencieuses pour souscrire des polices dédiées. Ainsi, les polices Cyber intégrées à des RC classiques sont devenues très marginales aujourd'hui. En revanche, certaines entreprises peuvent faire le choix de recourir à une captive pour gérer leur risque Cyber sans recourir au marché.

Cependant, nous constatons que le niveau de garantie reste faible : 38 à 40 millions d'euros en moyenne. Cet élément nous avait déjà été signalé par les courtiers, mais nous sommes capables de disposer d'un chiffre fiable, et il nous interroge. Comparé à ce que pourrait coûter en pertes d'exploitation la paralysie d'une entreprise qui génère plus d'un milliard d'euros de chiffre d'affaires,

quelques heures voire quelques jours, ce montant de garantie paraît très insuffisant. Dans un monde qui s'est digitalisé à marche forcée, et nous ne reviendrons pas en arrière sur ce plan, la dépendance digitale des entreprises accroît leur exposition au risque Cyber. Concernant les PME et les ETI, LUCY nous apporte des éléments importants sur la faiblesse de la pénétration de l'assurance Cyber. Nous constatons une hausse du nombre d'entreprises qui souscrivent une police Cyber, mais le volume reste faible : 8 %, ce qui est alarmant, y compris pour l'État français.

Ces entreprises n'auraient pas une surface financière suffisante pour résister longtemps à une attaque majeure, et elles n'auraient d'autre recours que l'argent public pour survivre. Or sur ce segment, l'assurance Cyber démontre une réelle efficacité, avec 40 millions de sinistres indemnisés en 2019, un chiffre important.

Les courtiers peinent encore à sensibiliser les TPE et les PME, voire les ETI : elles ne se considèrent pas comme des cibles et elles font déjà face à de nombreux risques à gérer en permanence. Les dirigeants de ces entreprises ne perçoivent pas toujours la spécificité de ce risque, et lorsqu'ils s'assurent, c'est pour de faibles capacités (8 millions d'euros en moyenne). Pourtant, les taux d'assurance étaient en 2020 plus attractifs, de l'ordre de deux fois moins chers que pour les grands groupes. L'enjeu consiste à faire rentrer le Cyber dans une politique des risques globale, condition indispensable pour structurer le marché et sur ce point, le rôle des courtiers est crucial.



Que faut-il en conclure sur les conditions de marché pour 2021 ?

Nous sommes à un moment-clé pour le marché de l'assurance Cyber : l'analyse du ratio primes/sinistres des grandes entreprises montre une forte dégradation, qui rend le marché instable. À eux seuls, les quatre sinistres majeurs de 2020 entraînent une indemnisation de 130 millions d'euros, soit 100 % du montant des primes 2020. Ces 130 millions représentent les 2/3 des indemnisations totales, qui ont triplé par rapport à 2019. Si cette tendance venait à se confirmer, la situation ne serait pas tenable. Un sinistre majeur pourrait totalement déséquilibrer les résultats techniques d'un assureur, ce qui constitue bien sûr un réel motif d'inquiétude. Nous faisons face à un resserrement de l'assurance Cyber pour ce haut de segment, avec un déficit d'offre.

Or les primes des grandes entreprises constituent 80 % du marché global, qui n'est pas suffisamment large actuellement pour assurer une mutualisation des risques. Ces conditions créent une instabilité, un risque de volatilité qui n'est pas propice au développement de ce marché.

Pour les ETI, le déficit provient de la demande, comme je l'ai évoqué précédemment. Mais l'assurance Cyber doit se structurer, et vite, car les entreprises vont rester digitales. La course engagée entre les attaquants et les organisations va se poursuivre. Nous avons besoin d'apporter à cette menace une réponse de long terme pour stabiliser le marché.

Nous plaidons donc pour une meilleure quantification de leur exposition par les entreprises, qui permettrait d'ajuster leurs garanties. Les entreprises plus petites doivent entrer dans l'équation, car seule une base de mutualisation large permettra d'absorber des risques plus intenses, rendant les entreprises plus résilientes et le marché moins volatil.

Nous devons aussi veiller à ne pas laisser les assureurs appliquer à ces acteurs, TPE, PME, ETI, des standards issus de leurs relations avec les grandes entreprises, ce qui les rendrait mécaniquement inassurables.

Un accompagnement de la politique de gestion des risques par les acteurs de l'assurance est indispensable.

Ainsi, nous souhaitons éviter un scénario qui serait défavorable à tous : une base de mutualisation trop faible qui conduirait les assureurs à se retirer du marché. Ces derniers ont souvent des échéances court-termistes. Les courtiers dont la dimension conseil est déterminante, doivent jouer un rôle d'accompagnement pour inscrire le Cyber dans la politique globale de gestion des risques de l'entreprise, inciter celle-ci à réaliser des investissements pour rassurer les porteurs de risques. L'AMRAE se félicite d'en recenser de plus en plus dans ses formations à la prévention et à l'assurance des risques Cyber.

Que pouvez-vous nous dire pour la sphère publique ?

Nous avons constaté que de nombreuses communes, communautés de communes, structures hospitalières... ont fait l'objet d'attaques ces derniers mois. La culture de l'assurance est moins développée dans la sphère publique que dans la sphère privée, et nous devons redoubler de pédagogie pour sensibiliser ces acteurs économiques nombreux et cruciaux pour le bon fonctionnement de notre pays. Il est nécessaire de faire valoir les atouts de la couverture assurantielle tout en développant une politique d'évaluation des risques. Le sujet demeure souvent la création de la ligne budgétaire.

Quels sont vos projets concernant l'édition 2 de LUCY ?

Nous allons lancer nos travaux très en amont pour 2022, en capitalisant sur l'exhaustivité et la confidentialité qui en ont fait le succès cette année. Nous élargirons encore le champ des partenaires pour renforcer notre pertinence sur les segments les plus bas du marché.

De plus, en qualité de Vice-Président de FERMA, je peux déjà vous annoncer que l'étude sera déployée selon les mêmes modalités dans 11 pays européens. Rendre cette étude pérenne nous permettra de monitorer régulièrement le marché du risque Cyber. L'AMRAE restera vigilante et mobilisée pour suivre dans le temps ce sujet porteur d'enjeux majeurs pour notre économie. ■

Propos recueillis par Céline MESLIER



C'est en 2011 que la Mutuelle des Motards, présidée par Patrick Jacquot décide de s'ouvrir aux intermédiaires en assurance en créant Le Courtier Du Motard (LCDM).



• « Avec Patrick Jacquot et l'ensemble du Conseil d'Administration de la Mutuelle des Motards nous avons mis, dès 2009, le doigt sur une opportunité d'élargir notre force de proposition sur un nouveau public via un vecteur de distribution très qualifié.

L'objectif était alors de nous ouvrir à toutes celles et ceux qui pratiquent le 2-roues motorisés en leur donnant accès à l'ensemble de nos solutions via leurs courtiers conseils. Le but, leur apporter un haut niveau de services sur un risque très particulier » précise Marc Borreil, Président de LCDM.

• Le positionnement d'assureur spécialiste et l'histoire particulière de la Mutuelle des Motards était un frein psychologique pour un grand nombre d'usagers qui ne se considéraient pas comme « motard » mais comme simple usager d'un 2-roues en alternative à l'automobile.

Un frein qui ne se justifiait pas, tant les risques, les évolutions des réglementations et les comportements, étaient et restent les mêmes aujourd'hui que ceux observés chez les motards plus confirmés.

Un accueil positif immédiat des courtiers qui ont su s'approprier des solutions à haut niveau de services pour leur clientèle.

• « Les courtiers nous ont immédiatement reçus avec attention parce que nous leur apportons une expertise et une offre de spécialiste unique et leader sur un marché de niche » confie Marc Borreil.

Une attention sans cesse renouvelée, car la Mutuelle des Motards innove en permanence pour créer des produits et des services qui s'adaptent en temps réel aux nouvelles attentes, aux nouveaux risques et aux évolutions du marché du 2-roues motorisés.

Le Courtier Du Motard donne l'accès à ses innovations aux courtiers. Ces derniers démocratisent ces solutions de spécialiste auprès de leur clientèle, qui bénéficie d'un haut niveau de services adapté à leurs besoins.

Ainsi, Le Courtier Du Motard réserve aux courtiers une offre absolument équivalente à celle que la Mutuelle des Motards dédie à ses sociétaires.



• « Nous ne distribuons pas de « sous-produits » ou de versions « low cost » aux courtiers! » réplique avec conviction Johanna Ré, responsable courtage au Courtier Du Motard.

• « L'idée c'est de réserver aux courtiers la même qualité de services et les mêmes tarifs que sur le canal direct de la Mutuelle des Motards. C'est une offre qui s'élargit et pas une gamme

qui se décline par le bas :

Une assurance « prévention comprise »,

La garantie « SAVE » (Soutien et Accompagnement des Victimes de la route et de leur Entourage).

Des produits et services innovants qui prolongent l'offre de l'expert 2-roues vers de nouveaux publics. »

Une expertise partagée gage d'une relation de confiance.

La Mutuelle des Motards a sa propre stratégie de communication et de promotion, c'est ce qui définit sa marque attractive et forte sur son marché. En aucun cas elle ne s'adresse personnellement aux clients des courtiers. LCDM anticipe les demandes des partenaires avec des outils d'information et des kits de communication.

Une newsletter mensuelle dédiée à l'information générale sur la pratique du 2-roues informe des mises à jour sur les nouvelles réglementations, des innovations en matière d'équipements et de l'actualité de la mobilité.

Ces outils de communication sont mis à disposition afin d'épauler les partenaires et renforcer leurs connaissances sur ce marché spécifique.

Une relation qui s'adapte à la transition écologique et promise à un bel avenir.

Aujourd'hui, cette offre se dirige vers de nouvelles solutions adaptées aux nouvelles mobilités électriques. VAE, Trotinettes, E-Motos sont au cœur des nouveaux enjeux.

L'expertise de la Mutuelle des Motards sur les mobilités fragiles et sa capacité à innover rendent Le Courtier Du Motard incontournable sur ces nouveaux risques, ces nouveaux usages et les comportements associés.

Les courtiers peuvent compter sur lui pour évoluer et suivre la transition écologique des déplacements en toute sérénité.

270 Imp. Adam Smith
CS 50050
34479 PÉROLS
TÉL. 04 67 04 70 16

lecourtierdumotard.fr



FILIALE DE LA MUTUELLE DES MOTARDS

**CÉLÉBRONS LES 10 ANS
DE CETTE BELLE AVENTURE ET
CONTINUONS ENSEMBLE POUR ÊTRE
TOUJOURS LES ACTEURS LES PLUS PERFORMANTS
D'UN MARCHÉ EN PERPÉTUEL MOUVEMENT !**

Rendre le marché de l'assurance Cyber résilient

PASSE PAR UNE ÉCOUTE DE TOUTES LES PARTIES PRENANTES



Dans un contexte fluctuant, Jean Bayon de la Tour, Responsable Cyber de Marsh pour l'Europe Continentale livre son analyse du marché et sa vision de l'avenir. De nouveaux paradigmes se dessinent, pour lesquels courtiers et assureurs ont un rôle à jouer dans l'accompagnement de leurs clients.

Le marché est très mouvant et change de semaine en semaine, voire de jour en jour, preuve de la fébrilité des assureurs sur cette ligne. Il y a quelques années, ces acteurs poussaient les clients à s'équiper, mais depuis 18 mois, son durcissement peut être qualifié de violent et rapide.

DES CONDITIONS DE MARCHÉ EN FORTE ÉVOLUTION

Ce phénomène peut s'expliquer par deux vagues successives :

La première, la mieux connue, concerne le foisonnement des rançongiciels depuis 3 ans. Ils touchent aujourd'hui toutes les entreprises, quels que soient leur taille, leur secteur d'activité, leur lieu d'implantation...

Celles-ci sont ciblées en fonction de leur niveau de sécurité informatique, car par facilité, les hackers vont s'en prendre aux systèmes les moins bien défendus. Malheureusement, ces attaques peuvent causer de gros préjudices aux structures qui les subissent, ce qui explique le durcissement en termes de prix et de conditions du marché des polices de Cyber assurances. Les assureurs jouent sur tous les leviers en leur possession pour retrouver une rentabilité sur cette ligne.

Au 1^{er} trimestre, ces majorations de tarifs étaient d'environ +40 % au plan européen chez Marsh, mais elles suivent

une tendance haussière : + 50 % au second trimestre et en projection +60 %, +65 % voire + 70 % pour la seconde partie de l'année 2021. Le marché français suit la même voie, même s'il était traditionnellement plus souple, avec des taux plus attractifs. Il demeure encore aujourd'hui plus compétitif en comparaison avec l'ensemble du paysage continental et mondial, mais le resserrement des conditions n'en est pas moins brutal.

Ces trois derniers mois, le manque de capacité s'est installé, en renouvellement comme en placement d'affaires nouvelles. Aujourd'hui, il est difficile de rassembler une capacité de 15 millions d'euros pour un client français avec un seul assureur, nous sommes contraints de monter des pools avec plus d'assureurs.

La seconde vague, en préparation, risque de déferler rapidement sur le marché. Elle est liée au risque systémique inhérent au Cyber. Les assureurs avaient bien sûr conscience de cette caractéristique, mais elle prend une importance de plus en plus prégnante au fur et à mesure que la fréquence des sinistres s'accroît. J'ai tendance à penser qu'avec la technologie, tous les risques non systémiques vont progressivement se résorber : par exemple, le développement de la voiture autonome

va réduire à peau de chagrin la RC conducteur. La prévention du risque Incendie via l'installation de capteurs va se généraliser. Mais ces pratiques posent la question des attaques qui peuvent être menées sur ces dispositifs.

Les assureurs doivent prendre en compte ces bouleversements pour proposer des garanties pertinentes. Exclure les risques Cyber ou ne plus les assurer est une option qui ne résoudrait rien : les assurés n'auraient plus cet outil de gestion de risque et les assureurs fermeraient boutique. Ces garanties conservent tout leur sens et notre rôle est de démontrer leur utilité aux clients, qui, pour certains, se montrent désormais réservés face à la violence du redressement. Pourquoi continuer à acheter plus cher avec des restrictions en forte hausse ?

LA NÉCESSITÉ POUR LE COURTOGE DE RÉFLÉCHIR À DES RÉPONSES ADAPTÉES

Pour faire face à ces évolutions de marché, Marsh utilise trois leviers :

- La revue des contrôles informatiques dimensionnés pour répondre aux attaques. Ce que j'appellerai le « *sprinkler* » du Cyber est en train d'émerger. En tant que courtier, nous investissons dans la prévention et nous avons aujourd'hui développé un

diagnostic d'assurabilité en 12 points, à discuter plusieurs mois avant la période de renouvellement du contrat. Notre rôle consiste à accompagner les clients pour qu'ils soient en conformité, tout en écoutant les difficultés exprimées par les assureurs. Permettre à ces deux points de vue de converger devient notre principal travail.

- Un travail sur la hausse des franchises. En utilisant des financements alternatifs de type « captives », les entreprises les plus grandes peuvent accepter des franchises plus élevées.
- Une diversification de nos partenaires. Face à la baisse de capacité proposée par chaque assureur, la parade consiste à travailler avec les 40 à 50 compagnies qui couvrent le Cyber dans le monde. Notre réseau global nous permet de monter des programmes qui impliquent des acteurs dans les Bermudes, en Asie, au Moyen-Orient... en plus de l'Europe et du Royaume-Uni. La valeur ajoutée du courtier est alors particulièrement palpable pour les clients.

RÉFLÉCHIR CONJOINTEMENT À L'AVENIR DU MARCHÉ DE L'ASSURANCE CYBER

Le marché de l'assurance Cyber rentre dans une phase de consolidation. Après une genèse qui a permis de comprendre les besoins des entreprises, et une phase de conquête de 2010 à 2019, il faut aujourd'hui rebattre les cartes pour que toutes les parties prenantes voient leurs intérêts pris en compte. Nous passons 4 à 5 fois plus de temps sur chaque dossier en raison des problématiques techniques de chaque système : les demandes de contrôles sont plus précises, plus complètes. Nous avons ainsi renforcé notre équipe de placement en France, qui compte 13 collaborateurs à plein temps, contre 5 il y a 6 mois. Nous avons en sus des experts informatiques et des équipes de gestion des sinistres Cyber. Et nous allons continuer à investir, car les clients le demandent. Sur ce risque bien spécifique, nous appelons bien sûr les entreprises à cartographier leur exposition et à

se faire accompagner. Au-delà de la polémique parfois mal posée sur le paiement des rançons en cas de logiciel malveillant, les entreprises doivent comprendre qu'une organisation mal préparée à une attaque subira des pertes bien plus importantes qu'un autre acteur qui aura à sa disposition un accompagnement spécifique en cas de sinistre. Le vrai débat doit porter sur le remboursement des frais induits par une attaque : pertes d'exploitation dues à l'immobilisation de systèmes, restauration de ceux-ci, frais de notification éventuels... En cédant à la tentation d'abaisser ces garanties, les assureurs réduisent la valeur apportée par l'assurance Cyber, ce qui est dommageable pour l'avenir du marché. ■

*Propos recueillis par
Céline MESLIER*

SADA ASSURANCES

La Compagnie référente des solutions d'assurance pour les professionnels de l'immobilier

Des solutions d'assurances pour toutes les activités :

- de **GESTION LOCATIVE** :
GLI, Habitation, MRH ADB, PNO Bailleur
 - de **SYNDIC** :
Multirisque Immeuble, 100% bureaux, PJ Etendue et Charges Impayées du syndicat de copropriété
 - de **TRANSACTION** :
Perte sur Revente, vices cachés
- et de la MRP « 100% Immobilier »

Des services agréés à nos solutions :

- Télésurveillance
- Réparation en nature
- Indemnisation gré à gré
- Sada Flash Immo
- Des conseils Prévention
- L'accès à la plateforme EDIConformité

Nouveau

S'ORGANISER EN MATIÈRE DE RISQUES CYBER *ne s'improvise pas*

Systemiques, hautement évolutifs et potentiellement très impactants pour les entreprises, les risques Cyber doivent être traités de manière spécifique. Pierre-Yves Laffargue, Directeur Technique Souscription IARD AXA Entreprises, et Laurence Lemerle, Directrice Risques Techniques et Cyber chez AXA France exposent leur analyse.



[Pierre-Yves Laffargue]

Les spécificités des risques Cyber tiennent à leur émergence relativement récente, mais surtout à leur très forte évolutivité. Le paysage global se dessine sous une double contrainte : la manière dont les assureurs s'adaptent pour accompagner de manière positive leurs clients face à ces risques

nouveaux, et en même temps, leur stratégie pour se prémunir contre un risque qui n'a pas jusqu'alors été suffisamment identifié et pris en compte. Je m'explique : nous devons travailler sur nos portefeuilles, parce que le Cyber n'étant pas encore une menace lorsqu'ils ont été constitués, l'essentiel des contrats du marché sont aujourd'hui « silencieux » en la matière.

À cette période, le risque ne se matérialisait pas de la même manière, ni en fréquence, ni en intensité. Aujourd'hui, son développement extrêmement rapide et l'importance de ses impacts avérés et potentiels, ainsi que sa dimension systémique sont très différents et doivent être pris en compte. En effet, contrairement au risque incendie par exemple, qui se mutualise sur la diversité des typologies d'entreprises ou d'activités, une attaque ou un virus informatique sont susceptibles de toucher simultanément un très grand nombre d'entreprises, sur le plan national mais aussi partout dans le monde. Cela représente une contrainte très

forte pour le marché de l'assurance et de la réassurance. Ainsi, s'il nous faut continuer à développer des solutions Cyber pour accompagner nos clients de façon maîtrisée, il nous faut en même temps clarifier la façon dont nos contrats « silencieux » en portefeuille sont susceptibles d'intervenir ou pas, en cas d'événements Cyber. Cette clarification nous permettra d'éviter la tentation d'une lecture trop large de nos garanties susceptible de nous faire sortir du champ de la nécessaire mutualisation des risques dans l'ADN des assureurs.

L'année dernière, nous avons revu une partie de nos affaires en portefeuille sous l'angle de la Perte d'Exploitation Sans Dommages, et à cette occasion, traité le sujet Cyber à la marge, mais ce n'était pas notre angle d'attaque principal. Aujourd'hui, nous souhaitons donc mener, avec l'aide des intermédiaires une campagne spécifiquement dédiée aux risques Cyber pour préciser et clarifier ce qui est couvert, et ce qui ne l'est pas, dans nos contrats en portefeuille.

Pour ceux de nos clients qui y seraient éligibles et qui souhaiteraient aller au-delà et bénéficier de garanties spécifiques, des études pourront être menées en vue de la mise en place d'un contrat Cyber.

Les courtiers peuvent et doivent jouer pleinement leur rôle d'information pour bien expliquer à leurs clients ce nouvel environnement de gestion des risques, évolutif et complexe. Nous ne pouvons rester dans une forme d'inertie dans la compréhension des problématiques et la maîtrise des solutions. L'agilité est requise pour s'adapter à la menace. Mesurer son exposition, faire de la prévention, sont des étapes indispensables pour rendre ses risques assurables. À défaut, les entreprises ne trouveront pas de couverture. Le recours à l'assurance ne s'y substitue pas. Or, s'organiser en matière de risques informatiques, technologiques et humains, ne s'improvise pas : il faut prendre conseil, s'entourer des bons experts, former son personnel, autant d'items indispensables qui prennent du temps. Pour être pro-actif, il faut préparer l'échéance du 1^{er} janvier très en amont.

**Propos recueillis par
Céline MESLIER**

[Laurence Lemerle]

En souscription Cyber, les tendances arrivent par le haut de segment. Force est de constater que l'offre à destination des grandes entreprises et des ETI se contracte depuis 18 mois. Cette tendance, concomitante à la crise COVID, aboutit concrètement à des difficultés pour trouver de grosses capacités auprès d'un seul assureur : les solutions de co-assurance se développent.

Globalement, une attention plus grande est portée aux conditions du risque, à sa typologie, et les questionnaires sont de plus en plus pointus. Il y a 18 mois, on pouvait encore observer une forte compétition tarifaire et une surenchère de capitaux, qui pouvaient s'expliquer par la jeunesse du marché. L'atmosphère a changé à l'été 2020. Je considère que la période de sensibilisation est terminée : la matérialisation du risque a fortement augmenté et les clients sont devenus plus matures. Le risque étant désormais clairement identifié comme systémique, le durcissement des conditions de souscription s'est enclenché. Il est probable que le plateau de cette évolution nécessaire, ne soit pas encore atteint, et le marché va vraisemblablement rester dur. Cette rationalisation d'un marché encore émergent, dont les pratiques précédentes n'étaient pas durables, pose bien sûr des difficultés aux courtiers, mais elle est indispensable pour rendre ce marché pérenne.

Nous assurons des PME et des ETI aussi bien que des grands groupes, de 1 à 5 000 salariés. Je constate un appétit croissant sur le bas de segment, et la demande émane de tout type d'entreprises et de secteurs d'activité. La sensibilité du dirigeant au sujet Cyber constitue l'élément déclencheur de la démarche de recherche de couverture. Ainsi, la qualité du dialogue avec le chef d'entreprise, par l'intermédiaire du courtier, va nous permettre de mesurer notre capacité à répondre à son besoin. Nous avons aussi noté une accélération des flux depuis que nous avons lancé un outil délégué pour les entreprises de moins de 50 millions de chiffre d'affaires. Cette simplification a ouvert des perspectives à nos partenaires. Au travers de l'offre de Cyber assurance, les clients PME accèdent aussi en cas de sinistre à un réseau d'experts de la Cyber sécurité (gestion des mesures d'urgence, expertise, remédiation). Cet accompagnement se révèle efficace pour assurer la résilience de l'entreprise, et nombreux sont les dirigeants qui l'ont compris. En plus de sa dimension systémique, le Cyber est un risque pour lequel les pleins peuvent être rapidement consommés en cas de sinistre. La survie de la structure peut être mise en jeu en cas d'attaque ou de défaillance, dont la survenance est souvent extrêmement rapide et violente. —

Propos recueillis par Céline MESLIER



La France mène des réflexions de place sur **LE RISQUE CYBER**

Créé sous l'impulsion de l'AMF et de la Banque de France, le Haut Comité Juridique de la Place Financière de Paris (HCJP) réalise, en toute indépendance, des analyses juridiques et les rend publiques. Il est composé d'avocats, d'universitaires et d'autres personnalités qualifiées. Il s'est emparé du sujet des Cyber risques en octobre 2020. **Laure Zicry, Head of Finex Cyber pour l'Europe de l'Ouest chez Willis Towers Watson participe à ces travaux.**

Sur quels aspects des Cyber risques portent les réunions du groupe de travail qui leur est dédié au sein du HCJP ?

Les travaux ont commencé en décembre 2020 autour de deux questions et d'une interrogation :

Les sanctions pécuniaires prononcées par la CNIL sont-elles assurables ? Depuis l'entrée en vigueur du RGPD, la réponse reste incertaine, mais revient néanmoins de façon récurrente.

L'assurabilité des rançons (plus précisément leur remboursement) doit-il être interdit ou autorisé ? Se pose ainsi la problématique de la Cyber guerre et de celle tenant au risque de financement du terrorisme.

Le troisième point portait sur les garanties contenues dans les contrats d'assurance Cyber. Le constat est le suivant : les textes de polices (*wordings*) ne se ressemblent pas et ce sujet reste confus pour les courtiers comme pour les clients, et même les assureurs entre eux lorsqu'ils interviennent en excess. Faut-il créer un socle minimal de garanties ? Ce sujet sera finalement traité par un groupe de travail spécifique piloté par la Direction générale du Trésor*.

À noter également qu'un troisième chantier a été lancé sur le recours aux captives, avec le concours de l'AMRAE.

Notre groupe de travail au sein du HCJP est constitué de représentants

de la Direction générale du Trésor, de l'ACPR, d'universitaires, de la FFA, d'un cabinet d'avocat, d'un assureur, d'un courtier, soit un peu plus de trente personnes. Nous nous réunissons en visio toutes les trois semaines, avec pour ambition de rendre nos travaux fin novembre 2021. Ces réunions très denses présentent un large spectre de points de vue, une pluralité qui renforce la pertinence de cette approche. Nous faisons également appel à d'autres personnes et avons d'ailleurs déjà entendu la CNIL, des contributions d'experts variés, des professeurs de droit, avocats, chercheurs, spécialistes des intrusions informatiques qui viennent éclairer nos discussions.

Les travaux du Haut Comité Juridique de la Place Financière de Paris ont pour objectif de permettre l'élaboration d'un projet de loi. Mais que vaudrait une législation française qui laisserait des acteurs en LPS intervenir sur notre sol sans la respecter ? Dans nos réflexions, nous cherchons à évaluer concrètement les effets d'une législation nouvelle pour protéger nos entreprises et notre économie, sans pénaliser les acteurs du marché.

Comment s'explique le débat actuel plutôt animé sur le paiement des rançons ?

Les attaques par *ransomwares* (logiciel malveillant introduit dans un système d'information qui va exfiltrer les données puis les chiffrer (crypter) et demander une rançon) sont de plus

* Voir interview de Lionel Corre en pages 6 et 7



en plus courantes. Les entreprises du monde entier sont touchées quelle que soit leur taille. C'est plus que jamais le risque numéro 1 ces 24 derniers mois. L'OFAC (Office of Foreign Assets Control) a d'ailleurs émis une alerte « *Advisory on Potential Sanctions Risks for Facilitating Ransomware* » en octobre 2020. Les dispositions de l'OFAC s'appliquent à toutes les entreprises américaines mais aussi à toutes les entreprises du monde entier dès lors que les transactions sont faites en US dollars. Sur le sol européen, ces dispositions ont fait également l'objet d'une grande attention par le marché de l'assurance Cyber, fortement dominé par des assureurs anglo-saxons.

Le sujet des rançons et de leur remboursement est pour certains directement corrélé au nombre d'attaques par logiciels malveillants. Certains tendent même à penser que l'assurabilité du remboursement de la rançon est un facteur aggravant et alimente l'appétit des hackers. Comme nous l'avons dit plus haut, toutes les entreprises sont concernées, les compagnies d'assurances aussi¹, et même les spécialistes de la Cyber sécurité. Les hackers disposent alors de toutes les vulnérabilités de leurs clients servies sur un plateau. Toutes les structures, et pas seulement le secteur privé, mais aussi les collectivités, les associations, les hôpitaux... doivent réaliser une cartographie de leurs risques et disposer de rapports de vulnérabilité ; ces sujets ne relèvent plus d'un choix optionnel.

Toutefois, gardons à l'esprit que toutes les entreprises du monde (PME ou grands groupes) ne sont pas toutes assurées contre ce risque, loin de là... Et il y a fort à parier que même si une législation mettra fin au remboursement des rançons par les assureurs, cela ne mettra pas un terme définitif aux attaques par *ransomwares* ! Pour preuve, depuis 2020, les grands assu-

reurs de la place ont drastiquement revu la couverture de ce risque et pourtant les attaques continuent de plus belle !

Mais les évolutions les plus inquiétantes en matière d'attaques ne proviennent-elles pas de la nature systémique du risque Cyber ?

En effet. L'exemple du Colonial Pipeline aux États-Unis matérialise parfaitement le caractère systémique de ce risque. La société qui exploite ce pipeline distribue de l'essence sur la Côte Est² des États-Unis. Elle a subi une attaque Cyber le 7 mai dernier, clouant au sol les avions, mettant des hôpitaux à l'arrêt et provoquant des hausses de prix à la pompe et des mouvements de panique. Les répercussions en chaîne sur l'économie, et sur d'autres secteurs d'activité ont été relevées.

Pour ce cas précis, le FBI est intervenu pour autoriser et accompagner le paiement de la rançon, ce qui a permis de recouvrer une partie de celle-ci. Ce cas est très intéressant, car c'est la première fois que, publiquement, on apprend qu'une partie de la rançon a été retrouvée.

Mais toutes ces attaques ont un impact très important sur le marché de l'assurance Cyber et sur les appétits, primes et niveaux de franchise. Aujourd'hui, et sur certains comptes, placer ou renouveler un contrat d'assurance Cyber n'est pas seulement difficile, c'est miraculeux ! Nous nous sommes adaptés à ce changement de marché qui a été soudain et brutal. Pour les entreprises qui achètent plusieurs dizaines de millions d'euros de capacité, nous avons totalement refondu les programmes et adapté notre stratégie de placement. Le recours à la coassurance est de plus en plus rare, et nous sommes contraints d'empiler ligne sur ligne pour monter la capacité à 100 millions d'euros, voire plus. Nous recourrons aussi davantage aux captives et pour certains clients à l'*Alternative Risk Transfer*. Plus que jamais, l'assurance Cyber est un marché de spécialistes !

Il a fallu aussi totalement revisiter les processus de souscription, car les assureurs demandent des informations de plus en plus techniques.

Cela se matérialise par des questionnaires spécifiques (questionnaire *Ransomware*) en sus des informations techniques. Les assureurs veulent être en capacité d'apprécier les outils mis en place par le client pour identifier les risques, protéger le système d'information, répondre à une éventuelle attaque et s'en remettre. Si un certain nombre de pré-requis ne sont pas déjà mis en place, nous n'obtiendrons pas de cotation. Dans ce cas-là, nous proposons une offre de consulting avec notre équipe Cyber Risk Solutions, avant de présenter le client au marché. Nous avons également développé une nouvelle offre dédiée au risque *Ransomware* en partenariat avec nos experts Risk & Analytics, et nous avons signé un partenariat avec SecurityScorecard l'an passé, outil utilisé par un grand nombre de compagnies d'assurances de la place.

Les assureurs doivent-ils revoir leur politique de souscription ?

Le marché s'est retourné brutalement parce que la fréquence et l'intensité des sinistres a grimpé en flèche il y a deux ans. Aujourd'hui les entreprises sont classées en trois catégories « *Best in class* », « *Average* » et « *Low* ». Les premières représentent un faible pourcentage du portefeuille des assureurs : elles ne peuvent et ne doivent pas payer pour l'ensemble du marché. Les dernières ne sont pas ou plus assurables, leur sécurité informatique est jugée insuffisante. Enfin, pour la catégorie jugée « Moyenne/ *Average* », elles se voient appliquer par la majorité des assureurs des sous-limites sur les garanties liées aux attaques par *ransomware*, qui limitent leur intervention sur tous les postes de frais en cas de sinistre : recherche de l'intrusion (*forensics*), pertes d'exploitation, frais de gestion de la crise, rançon, et parfois même les garanties RC. Selon nous, ces conditions de marché doivent évoluer pour parvenir à une meilleure mutualisation des risques. Encore une fois, les attaques ne vont pas cesser, nous devons nous adapter !

¹ CNA Monde a fait l'objet d'une attaque au printemps 2021 pour un sinistre estimé à 40 millions d'US dollars.

² Colonial Pipeline ransomware attack - Wikipedia https://en.wikipedia.org/wiki/Colonial_Pipeline_ransomware_attack

Définitions

Un *ransomware*, ou rançongiciel, est un logiciel informatique malveillant, prenant en otage les données.

L'analyse forensique, dans le domaine de la Cyber sécurité, consiste à effectuer une analyse du système d'information après une attaque informatique.



LA MENACE CYBER EST DEVENUE UN RISQUE

*Christophe Madec est référent Cyber chez Bessé, responsable des aspects assurantiels et de la relation client avec des entreprises de toutes tailles. Il commente les résultats de la 2^e édition du **Baromètre Data Breach**¹ sur les fuites de données, une étude menée par le Forum International de la Cyber sécurité (FIC) en partenariat avec PwC France et Maghreb, Bessé, et avec la participation de la CNIL.*

Quels sont les principaux enseignements du Baromètre Data Breach 2021 ?

Cette deuxième édition prouve que la menace s'exprime de plus en plus : + 19 % de personnes touchées en 2020 par la fuite de leurs données, soit plus d'1 million au premier semestre. Les compromissions de systèmes d'information vont croissant. Les entreprises sont attaquées quotidiennement, de manière visible ou non visible. La particularité de ces intrusions réside aussi dans leur discrétion : invisibles, inodores, incolores. Une compromission non détectée, c'est le risque d'une fuite de données sensibles, qui pourront être divulguées et/ou commercialisées. Il faut bien comprendre que toute donnée a de la valeur, ce qui fait de chaque entreprise une cible potentielle, qu'elle soit identifiée pour le volume ou la nature des données personnelles qu'elle collecte, ou pour les informations confidentielles, le secret des affaires, qu'elle traite.

Nous ne sommes plus dans un environnement de menace, ou celle-ci apparaît généralement comme lointaine, le terme de risque Cyber est certainement plus approprié.

Comment les entreprises (et les particuliers) peuvent-ils se prémunir contre une Cyber criminalité qui s'est fortement structurée et professionnalisée ?

Pour faire un parallèle avec les banques et le risque de vol notamment auquel elles sont confrontées, l'entreprise est comme un coffre-fort avec pour objectif de protéger ses données, ses secrets de fabrication, sa R&D, ses savoir-faire. Face à elle, des réseaux organisés, situés en France et à l'étranger cherchent à avoir accès à ce coffre-fort. Les accès malheureusement assez faciles présentent un formidable rapport bénéfice/risque pour les attaquants. Il existe de plus une réelle difficulté à identifier ces malfaiteurs et à mettre fin à leurs agissements. L'environnement légal leur est favorable face à des proies faciles. Les pirates choisissent aussi les cibles les plus vulnérables, quels que soient leur taille et leur secteur d'activité.

Les États se sont depuis plusieurs années emparés du sujet. Les scénarii d'atteinte à la souveraineté, avec les infrastructures clefs comme cibles au travers par exemple des Organismes d'Importance Vitale (OIV) et les Organismes de Services Essentiels (OSE) sont clairement pris en compte. Les réponses font l'objet d'une action coordonnée au plus haut niveau, avec une autorité gouvernementale d'excellence, l'ANSSI. Mais des cibles nombreuses, de moindre enjeu stratégique, sont autant de profits potentiels pour les pirates.

Les métiers de la sécurité informatique ont pris une dimension stratégique ces cinq dernières années. Aujourd'hui, de plus en plus d'entreprises isolent et renforcent les investissements dédiés à leur Cyber sécurité, qui est devenue un domaine d'expertise à part entière. Les enjeux de sécurité sont sortis du cadre de la maintenance des systèmes d'information et des règles de sécurisation *a minima* qui ont été la règle pendant des décennies. L'évolution des technologies rend l'organisation des systèmes d'information de plus en plus complexe. La montée en expertise sur ces sujets est une nécessité pour l'entreprise, un passage obligé pour être assurée. L'évaluation de la maturité Cyber de chaque organisation est centrale dans la décision de l'assureur de couvrir tel ou tel risque. Les efforts de prévention, le renforcement des niveaux de protection seront attentivement suivis, d'autant plus actuellement avec la forte dégradation de la sinistralité. La situation est telle qu'il y a aujourd'hui un problème d'offre par rapport à la demande d'assurance.

Comment la résilience opérationnelle peut-elle devenir un outil de pilotage du risque Cyber ?

Il faut bien comprendre qu'une crise Cyber dans une entreprise ne se compare à aucune autre crise. Il est essentiel que l'entreprise s'y prépare spécifiquement pour minimiser les délais de perturbation et donc les impacts organisationnels et financiers. C'est ce que j'appelle la résilience opérationnelle.

Il serait réducteur de n'envisager l'attaque Cyber que selon des modalités techniques. Se préparer à une crise Cyber doit permettre d'éviter que l'entreprise ne tombe, que le risque systémique ne se réalise. Prenons l'exemple d'une entreprise qui gère toutes ses opérations dans le monde au travers d'un système d'information unique interconnectant l'ensemble de ses sites de production. En cas de sinistre, il est fort probable que l'ensemble des sites soient simultanément paralysés avec un impact démultiplié. Penser son organisation informatique en compartimentant ses expositions est une approche pertinente pour limiter les effets d'une attaque. Le raisonnement est similaire sur les risques de dommages aux biens.

Prévenir le risque Cyber nécessite des investissements importants, récurrents et bien souvent non productifs, où la notion de ROI a peu de sens. Sans mesures de prévention et de gestion forte du risque Cyber, l'entreprise n'est pas assurable. Au-delà de l'assurance, sa survie peut être mise en cause. Si la prise de conscience par les dirigeants a fortement évolué, elle doit encore progresser afin d'optimiser le niveau de Cyber résilience. L'objectif est de soutenir toutes les mesures de nature à limiter les impacts d'un incident majeur et non de réduire le risque à zéro, ce qui est impossible. Face à des enjeux stratégiques, les orientations en matière d'organisation des systèmes d'information et leur sécurisation relèvent aujourd'hui de la sphère des dirigeants. L'informatique ne peut plus simplement être regardée comme un sujet technique, un support de *back office* pour le métier.

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DU BAROMÈTRE DATA BREACH 2021

- + 19 % de personnes touchées en 2020 par la fuite de leurs données, soit plus d'1 million au premier semestre.
- Le nombre de violations de données est passé de 4,5 à 7 par jour en un an et demi.
- Le top 5 des secteurs d'activité les plus touchés par la fuite de données : Administration publique ; Activités scientifiques & techniques ; Finances & Assurances ; Santé ; Information & Communication.
- Les fuites de données pour raison accidentelle ont augmenté de 7 %. L'erreur humaine est une des principales causes.
- Les actes de malveillance restent la première cause des violations de données, en léger recul (-2 %).
- Le nombre d'interventions de l'ANSSI (Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information) à la suite d'attaques en rançongiciels a progressé de 92 %.

Quel rôle les courtiers peuvent-ils jouer dans un marché de l'assurance Cyber qui se rétracte ?

Le courtier se situe entre le marché de l'assurance et les entreprises. Son rôle est de faire le lien entre les deux pour réaliser la meilleure équation entre l'offre et la demande. C'est un exercice difficile vu la situation du marché de l'assurance Cyber, qui connaît une très forte contraction depuis 2020. Notre rôle d'information et de conseil s'en trouve renforcé. Se positionner en tant que conseil en assurance sur le Cyber suppose par contre un investissement important pour appréhender à la fois les sujets techniques et surtout les enjeux en termes de risques. L'anticipation est aussi un facteur important. Le renouvellement d'un programme d'assurance Cyber se prépare jusqu'à 6 mois à l'avance. Certains assureurs ont des exigences fortes. À titre d'illustration, un de nos clients a 10 mois pour mettre en place un Plan de Continuité Informatique. À défaut, l'assureur ne renouvellera pas la police. La prise en compte de ce type d'évolution ne peut se traiter à un mois de l'échéance.

Apporter un éclairage sur le niveau d'exposition au risque en fonction des métiers et de l'adhérence du SI facilite l'appréhension des enjeux. Cette démarche globale facilite l'approche assurantielle, et participe à développer un dialogue constructif tant avec les entreprises qu'avec les assureurs sur un risque difficile à appréhender dans toutes ses dimensions.

Nous sommes face à un risque complexe et inédit, qui nécessite un niveau d'expertise élevé entre le courtier, le client et l'assureur. L'aléa numérique est là, bien installé, et la criminalité Cyber fait désormais partie du paysage. Les solutions assurantielles, encore jeunes, sont là pour couvrir un risque qui doit rester résiduel. C'est à cette condition que la rencontre entre l'offre et la demande sera optimale. ■

Propos recueillis par Céline MESLIER

¹ BAROMETRE-DATA-BREACH-VDEF.pdf (forum-fic.com)
<https://www.forum-fic.com/Data/DO/tgBloc/29904/fr/params/file/BAROMETRE-DATA-BREACH-VDEF.pdf>

À RETENIR CE TRIMESTRE



Le Collège Maritime, Aérien et Transport UCAMAT de PLANETE CSCA en images !

Dans le cadre de sa participation aux RDV-Parimat 2021, le Collège UCAMAT de PLANETE CSCA a réalisé une vidéo de présentation, mettant en valeur les atouts du courtier, son expertise et les enjeux des activités de transport dans le contexte actuel.

Visionner le film youtu.be/N1TvqHoM59k

PLANETE CSCA et la branche professionnelle du courtage se mobilisent pour la promotion de l'alternance

Le 19 mai, l'IFPASS, la ROAM, l'Agea, la FG2A et PLANETE CSCA se sont engagés à favoriser la mobilisation des entreprises du secteur de l'assurance autour du plan gouvernemental « #1jeune1solution ». Cet engagement s'est matérialisé par la signature d'une convention de partenariat avec le Haut-commissariat à l'emploi et à l'engagement des entreprises, Thibault Guilluy en présence du Délégué interministériel à l'apprentissage dans les territoires fragiles, Patrick Toulmet, et d'une vingtaine d'apprentis, à l'IFPASS.

En savoir plus bit.ly/3BQwgg9



PLANETE CSCA finalise les négociations sur plusieurs conventions

Après plusieurs mois d'échanges, PLANETE CSCA est parvenu entre avril et juillet 2021 à un accord sur le contenu de nouvelles conventions avec trois assureurs : Les Assurances Mutuelles de Picardie, Thélem assurances et SERENIS Assurance. Ces conventions sont diffusées par les compagnies elles-mêmes aux seuls courtiers avec lesquels elles sont en relation. PLANETE CSCA reste mobilisé sur ce sujet afin que les conventions types proposées par les assureurs à leurs distributeurs soient équilibrées et tiennent compte de l'ensemble des réglementations applicables.

Le courtage d'assurances à la rencontre des étudiants !

L'OPCO Atlas sera présent sur deux stands de salons étudiants nationaux, et aura vocation à valoriser les 4 branches professionnelles de l'assurance, dont le courtage, à travers la marque jeune créée en janvier dernier : jassuremonfutur.fr.

• Salon Jeunes d'Avenir

Les 14 et 15 septembre au Paris Event Center.

• Salon l'Aventure des métiers

Du 26 au 28 novembre à Paris Porte de Versailles.



PLANETE CSCA décerne ses Etoiles du Courtage 2021

Après ses palmarès en région, PLANETE CSCA dévoile les résultats de l'enquête qu'il a mené au printemps 2021 auprès de ses adhérents pour identifier leurs assureurs de prédilection. (Voir article p.30)

En savoir plus bit.ly/300dMYK

REPÈRES

Le Programme AMUP (*Assure moi un projet*) a célébré son 100e participant ! Une soirée spéciale a été organisée le 7 juillet dernier avec les acteurs partenaires ainsi que les AMUPiens et AMUPIennes.



Voir l'interview dans le cahier régional Île-de-France & Centre

Près de **1 800** courtiers participent à la campagne 2021 sur la plateforme d'échanges **EDIconformité** ! Ils ont choisi ce moyen sécurisé pour remplir leurs obligations vis-à-vis de leurs partenaires assureurs déjà présents dans le projet. Rejoignez-les !

Agenda

PARUTION

Guide d'actualisation du Pack de conformité Assurance



Depuis 2013, les organismes d'assurance disposent d'un référentiel fixant un cadre au traitement des données à caractère personnel : le Pack de conformité assurance. L'entrée en application du Règlement général sur la protection des données (RGPD), le 25 mai 2018, a nécessité sa mise à jour.

Afin de clarifier les règles applicables depuis 2018, la Fédération Française des Assurances (FFA), le Centre technique des institutions de prévoyance (CTIP), la Fédération nationale de la Mutualité Française (FNMF) et PLANETE CSCA ont ainsi élaboré ensemble un guide actualisant ce Pack de conformité. Ce guide a été rédigé en association avec les services de la CNIL.

Voir la publication  bit.ly/3j0Wjzn

Évolution du protocole sanitaire

Le protocole sanitaire lié à la Covid-19 est régulièrement mis à jour par le Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion. PLANETE CSCA vous tient informé-e sur son site Internet des modifications apportées pour répondre à toutes vos interrogations.

21 SEPTEMBRE 2021

DÉJEUNER DES SOUSCRIPTEURS DU COLLÈGE ÎLE-DE-FRANCE & CENTRE
SALONS DE L'AÉRO-CLUB - PARIS

24 SEPTEMBRE 2021

JOURNÉE DU COURTAGÉ GRAND-EST
CHÂTEAU DE POURTALÈS
STRASBOURG

29 SEPTEMBRE 2021

ATELIER TRANSMISSION DES CABINETS DE COURTAGÉ : LA TRANSMISSION AU MANAGEMENT ET/OU À L'ÉQUIPE, OUTIL DE RÉTENTION ?

En partenariat avec Largillière Finance et le Cercle Lab.

30 SEPTEMBRE 2021

SOIRÉE DE L'ASSURANCE DE LYON
INTERCONTINENTAL (EX. HÔTEL-DIEU)
LYON

30 SEPTEMBRE & 1^{ER} OCTOBRE 2021

SALON PATRIMONIA
CENTRE DES CONGRÈS - LYON

7 OCTOBRE 2021

RÉUNION DU COLLÈGE SUD-EST & CORSE
THÈME : **LA FORMATION PROFESSIONNELLE**
AIX-EN-PROVENCE

14 OCTOBRE 2021

RÉUNION DU COLLÈGE OCCITANIE
THÈME : **LE DIGITAL**
Suivie du traditionnel cocktail avec les partenaires assureurs
TOULOUSE

21 OCTOBRE 2021

FORMATION COLLÈGE SUD-EST & CORSE
AIX-EN-PROVENCE

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

+ de 2 000 apprenants

utilisent la plateforme digitale de formation de **PLANETE CSCA RH**.
N'attendez pas le dernier moment pour remplir votre obligation de formation continue pour 2021 !



LES FOULÉES DE L'ASSURANCE
ENSEMBLE TOUJOURS POUR LE CŒUR
Les participants au challenge connecté des Foulées de l'Assurance ont cumulé 494 983 909 pas ! **PLANETE CSCA** termine le challenge en 34^e position en nombre de pas, comme en nombre de points.

LA CRISE COVID A GÉNÉRÉ UNE PRISE DE CONSCIENCE SUR L'IMPORTANCE STRATÉGIQUE DES RESSOURCES HUMAINES

Quel est le constat que vous faites, près de 18 mois après le premier confinement lié à la pandémie de COVID ?

Les tendances déjà à l'œuvre avant la crise se sont accélérées. Les changements dans la relation de travail, engagés avec l'arrivée rapide et croissante de la robotisation et de la digitalisation sont aujourd'hui visibles. Des fonctions vont apparaître et d'autres disparaître. On estime à 1 milliard le nombre de ces fonctions qui vont évoluer.

Réfléchir en termes de postes et d'individus devient moins pertinent. En basant notre approche sur les tâches à réaliser et non plus sur les postes, nous envisageons l'organisation de manière nouvelle. Le 100 % télétravail subi par les organisations pendant parfois de longs mois a mis en lumière l'autonomie des collaborateurs. Nous pouvons sereinement envisager une plus grande fluidité



Raphaële NICAUD est Directrice Conseil Talents et Transformation RH chez Mercer France.

Elle intervient auprès d'entreprises porteuses de projets de transformation pour les accompagner dans la recherche d'outils RH adaptés.

dans le travail, dont nous devons tirer parti en matière de stratégie. J'observe ainsi que les structures se dirigent vers plus d'ouverture et de volonté collaborative.

Pourriez-vous illustrer concrètement vos observations ?

Il y a l'exemple actuel d'un leader de la distribution française qui a mené des actions communes avec une entreprise de structures de soins pour personnes âgées et fragiles, qui est emblématique des transformations en cours.

L'entreprise de distribution fait face à un personnel pléthorique en matière d'opérateurs de caisse, souvent des hôtesses. Remplacés progressivement par des caisses automatiques, voire des systèmes de paiement encore plus innovants, ces collaborateurs n'ont pas les diplômes qui leur garantissent une forte employabilité.

A *contrario*, l'entreprise spécialisée en structures de soins se caractérise par d'énormes besoins de recrutement d'aides-soignants.

Ces deux entreprises ont entamé une réflexion commune. La première a donc mené une phase d'écoute de ses 23 000 salariés pour leur demander ce qui les intéressait dans la vie, ce qui les faisait rêver. Les collaborateurs ont joué le jeu, et 800 environ ont été identifiés comme ayant des activités de bénévolat ou d'implication personnelle auprès des personnes âgées. Actuellement, l'entreprise conduit une opération pilote sur trois départements de la région parisienne (Hauts-de-Seine, Seine-Saint-Denis et Yvelines). Après une journée d'information, 90 personnes se sont vu proposer une formation diplômante de 14 mois, financée à 60 % par l'entreprise et à 40 % par l'État. Leur contrat de travail continuant à courir pendant toute la durée de la formation, le système est réversible. Actuellement, 70 collaborateurs suivent ce programme.

Au départ de cet exemple très emblématique, on trouve une réflexion sur les compétences-clés des hôtes et hôtesse de caisse, qui sont adjacentes de celles des aides-soignants. La digitalisation de leur métier induit en effet une approche non seulement centrée sur les *hard skills* mais aussi sur les *soft skills*.

La pandémie a-t-elle renforcé le tandem CEO/DRH ?

En effet ! Les dirigeants ont redécouvert à quel point les ressources humaines sont stratégiques, ils ont été en première ligne pendant cette période de crise. Ils sont conscients de l'importance de l'expérience collaborateur, un domaine dans lequel il faut investir. La crise a replacé le risque humain au bon niveau. Elle a aussi mis en lumière des questions sur la gestion des données que l'entreprise collecte sur ses salariés.

Quelles sont les grands chantiers en cours dans les organisations aujourd'hui ?

La digitalisation apporte une forte capacité à harmoniser les modalités RH, partout dans le monde pour les grands groupes, mais aussi de manière uniforme entre cadres et non-cadres dans des structures plus petites (gestion des congés, vacances de postes...). Pour cela, certains collaborateurs vont utiliser leur téléphone personnel ou une borne située dans les locaux et accessible à tous. La difficulté consiste à sécuriser les données personnelles auxquelles ces outils donnent accès.

Or aujourd'hui, les entreprises peuvent avoir besoin de savoir si vous avez contracté la COVID, si vous êtes « à risques », combien de personnes vivent dans votre foyer... ? Même si ces sujets sont abordés pour mieux organiser le télétravail ou la reprise des activités en présentiel, ces informations sont personnelles. Il est normal que le salarié se préoccupe de la manière dont elles

seront utilisées et stockées. Nous sommes à la croisée des chemins : en interrogeant avec bienveillance ses hôtes de caisse, cette entreprise de distribution, se donne les moyens de proposer un programme innovant. Serait-ce le cas de tous les employeurs ?

L'autre chantier majeur concerne la pérennisation du télétravail. Avant la crise, on constatait encore des barrières, il fallait parfois batailler avec les Ministères de l'Éducation, du Travail et de la Santé. Aujourd'hui, ces aspects sont derrière nous. Les 18 derniers mois ont démontré que certains changements étaient possibles et notamment d'être plus flexibles en matière de lieu ou de temps de travail, et d'organisation globale. Si des risques demeurent, nous avons appris à les gérer. Les initiatives vont se multiplier à l'avenir. Les salariés ont pu exprimer ce que le présentiel présente comme inconvénients, notamment pour tous ceux qui se trouvent en *open space* (difficulté à trouver une salle de réunion, à se concentrer, interruptions fréquentes, niveau sonore, problème de confidentialité des échanges...). Ces remontées de terrain militent pour une dé-densification des espaces, même si l'entreprise reste le lieu des rencontres et de la créativité. La solution passe sans doute par une modularité des espaces.

Ces évolutions imposent aux managers d'évoluer dans leur style d'encadrement, en s'appuyant moins sur la hiérarchie que sur la culture d'entreprise, qu'ils auront à cœur d'inculquer et de faire respecter. ■

Propos recueillis par Céline MESLIER



Interview Golder & Partners

LA PÉRIODE 2019-2020 LAISSERA DES TRACES DURABLES dans l'appréciation par les courtiers de leurs relations avec les assureurs

Le cabinet Golder & Partners publie les résultats de la 6^e édition de son baromètre benchmark Risques Entreprise en IARD. Ce baromètre biennal (les éditions précédentes ont été réalisées en 2011, 2013, 2015, 2017 et 2019) a pour objectifs principaux de déterminer les attentes des courtiers vis-à-vis des compagnies et la capacité de ces dernières à y répondre¹. Joël Golder, dirigeant de Golder & Partners, commente ses principaux résultats, soulignant leur caractère inédit.

Vous attendiez-vous à des résultats 2021 aussi contrastés par rapport à 2019 ?

Le Baromètre existe depuis 10 ans, sa première édition date de 2011. Les éditions se sont succédé sans apporter de réelles surprises, les attentes des courtiers n'évoluaient pas sensiblement d'une évaluation à l'autre. Les résultats 2021 marquent en revanche une rupture.

On constate la remontée d'attentes comme la cohérence dans le temps de la politique de souscription des compagnies, la compétitivité des tarifs, deux critères liés au traitement des renouvellements, et dans une moindre mesure, la capacité de décision des interlocuteurs. Les attentes relationnelles sont toujours très présentes comme, par exemple, le règlement des litiges ou la disponibilité des interlocuteurs. Les courtiers ont été sensibles

à la faculté de leurs interlocuteurs à accepter de bonnes et de moins bonnes affaires.

Symétriquement, on observe une baisse très forte de la satisfaction. L'écart par rapport à 2019 est significatif. La capacité à fournir des solutions adaptées aux besoins d'un client, la compétitivité des tarifs, les délais de réponse, de traitement, la disponibilité, apparaissent comme dégradés, ce qui pèse sur le bilan global et ne peut pas être mis uniquement sur le dos du confinement !

Comment s'expliquent ces résultats plutôt sévères ?

J'y vois les résultats de la politique de certains assureurs ces dernières années, caractérisée par une hausse des tarifs, la résiliation de pans entiers de risques et une baisse des capacités. Ces tendances ont fait émerger des difficultés de placement. S'il y a certes une rétractation

du marché de manière générale, il s'y ajoute aussi un signal faible : le refus de couvrir certains types de risques et/ou certaines entreprises, en raison de leur impact sur l'environnement. Les porteurs de risques se préoccupent du risque d'image associé à la couverture d'entreprises jugées peu vertueuses.

Or, les courtiers expriment leur souhait d'avoir des assureurs à l'écoute, qui leur apportent des solutions et vont les accompagner pour trouver les quelques points de capacité qui font défaut. Les compagnies qui ont su se positionner ainsi, en véritables partenaires, ont marqué des points vis-à-vis du courtage d'après notre enquête 2021.

Je note aussi une différence de traitement avec un effort fait auprès du grand courtage pour leur donner des interlocuteurs dédiés, laissant les cabinets de proximité plus démunis pour obtenir des réponses à leurs demandes.

Le Baromètre a évalué l'appétence des entreprises en matière de Cyber Risks, quels enseignements en tirez-vous ?

Sans grande surprise, les grands courtiers sont plus exposés à des demandes d'assurance Cyber : seuls 8% des cabinets de cette catégorie répondent : « Pas d'accord » à la question « Les entreprises sont-elles prêtes à se garantir, ou renforcer leurs garanties en Cyber ? ». La réponse est différente pour les cabinets de moins de 6 collaborateurs (23 %), comme pour la catégorie des 6 à 20 collaborateurs (25 %), qui doivent encore convaincre les dirigeants de leurs entreprises clientes. Cela laisse toutefois une moyenne de 80 % des courtiers convaincus que l'appétence des entreprises pour la couverture des Cyber risques est devenue une réalité.

Les cabinets spécialisés sont significativement plus convaincus que

les généralistes (85 % versus 74 %), résultat cohérent avec le fait que ces structures sont souvent de grande taille (effectif supérieur à 20 personnes).

Mais les courtiers évoquent aussi leur difficulté à placer certains de ces risques, notamment les plus grands d'entre eux, face à des assureurs devenus frileux. Le risque Cyber peut avoir un mode de diffusion et des effets comparables à une pandémie, sans qu'un vaccin soit disponible. S'agit-il d'un risque à traiter au niveau des États, comme certains acteurs le suggèrent ?

Propos recueillis par **Céline MESLIER**

¹ Méthodologie

Le baromètre a été réalisé au 2^e trimestre 2021. 11 compagnies ont été analysées et comparées : AIG, Allianz, Axa, Chubb, Generali, Hiscox, Liberty Specialty Markets, MMA Entreprise, QBE, SMA Courtage, Zurich. Cette 6^e édition a été conduite par téléphone auprès de 396 courtiers répartis selon 3 tailles : effectif inférieur à 6 salariés, effectif compris entre 6 et 20 salariés et effectif supérieur à 20 salariés.

L'ASSUREUR DES PROFESSIONNELS DU BTP, AU SERVICE DES COURTIER

L'Auxiliaire répond efficacement à toutes les demandes de vos clients :

- Responsabilités professionnelle et décennale
- Flottes automobiles
- Locaux et matériels professionnels
- Polices de chantiers

Bénéficiez
d'une **gestion personnalisée**
de vos dossiers,
d'une **équipe à votre service**
et d'un **espace dédié** sur

notre site Internet www.auxiliaire.fr

Contactez-nous au **04 72 74 52 55**



Retrouvez-nous à la **MAISON DU COURTAGE**
34, rue de Sèze - 69006 Lyon

L'Auxiliaire
Entreprendre avec assurance

Siège social :
50, cours Franklin Roosevelt - BP 6402 - 69413 Lyon cedex 06
courtage@auxiliaire.fr

REPENSER LA COMPLÉMENTARITÉ *des métiers de l'assurance et de la réassurance*

Olivier Pastré,
Professeur émérite à
l'Université Paris VIII et
François-Xavier Albouy,
Directeur de recherche
Chaire « Transitions
Economiques,
Transitions
Démographiques » ont
publié en juin 2021
une Note Stratégique
de l'Institut Choiseul,
intitulée « **L'avenir de
la réassurance post-
COVID** ».

Pourquoi considérez-vous que, de toutes les activités financières, la réassurance est celle qui va devoir se transformer le plus rapidement ?

Nous venons de traverser une catastrophe colossale, planétaire, et dont on ne peut considérer qu'elle soit totalement dernière nous. Face à cette situation inédite, l'assurance s'est révélée incapable de répondre aux attentes des citoyens, des entreprises et des pouvoirs publics.

Côté entreprises, nous avons constaté que les risques de pertes d'exploitation n'étaient pas couverts ; ainsi les économies n'étaient pas protégées face à ces pertes massives. Quant à elle, l'assurance en matière de santé s'est montrée gravement sous-développée à l'échelle de la planète. Ces deux constats participent à l'ampleur de la catastrophe.

Les grands risques et les assurances dommages ont fait l'objet de progrès considérables dans leur prise en compte ; *a contrario*, les risques de pointe des ménages sont peu et mal couverts. Tout le monde n'est pas couvert, et les garanties restent modestes au regard de ce qu'on pourrait attendre.

La réassurance doit aujourd'hui retrouver une efficacité globale dans la couverture des catastrophes et les emballements catastrophiques qu'elles génèrent.

Quelles sont les pistes à explorer pour améliorer cette situation ?

Il est impensable de laisser le marché couvrir seul les risques de long terme et catastrophiques. D'autres acteurs doivent entrer dans l'équation. Dans de nombreux pays, mais surtout en France, les assureurs mutualistes sont sous-employés. Pris en étau entre l'État et le marché privé, ces acteurs ont beaucoup évolué depuis 30 ans. Ils ont fait leurs preuves en matière de protection paritaire et mutualiste. Les États sont partout très endettés, il serait préférable qu'ils interviennent comme réassureurs en dernier ressort. En revanche, le marché pourrait se ré-agencer entre les différents porteurs de risques, non seulement en France mais à l'échelle européenne, permettant une meilleure couverture globale des risques de nature catastrophique.

Par exemple en Allemagne, 40 % des hôpitaux ont été privatisés ; ils sont principalement gérés par des mutuelles d'assurance qui ont pris part à leur administration. Ces acteurs à but non lucratif (« non-profit »), qui ont cependant pour obligation d'être à l'équilibre financièrement, se sont montrés résilients pendant la crise COVID. Ils ont offert plus de lits d'hospitalisation, permettant de détendre plus rapidement les contraintes de confinement.

En France, les hôpitaux sont gérés par la puissance publique ou par des fonds de *private equity*, qui agissent avec une logique

différente. S'inspirer plus largement de l'exemple allemand en s'appuyant sur les acteurs mutualistes aurait du sens.

Une alliance entre groupes mutualistes et réassureurs s'entend aisément si on part du constat que nous avons d'une part des acteurs qui ont la capacité à générer des fonds de manière récurrente puisqu'ils ne distribuent pas de dividendes, et d'autre part des acteurs qui, exposés à une forte volatilité, ont un besoin d'adossement à une source de fonds propres stables et pérennes. Une clé de stabilisation du marché tient peut-être dans des rapprochements, comme celui de Talanx - Hannover Re. Nous constatons que la superficialité et la stabilité capitalistiques des métiers de l'assurance offrent une complémentarité particulièrement efficace à la cyclicité et la volatilité des métiers de la réassurance.

Comment envisagez-vous la sortie de crise ?

Nous ne pourrions probablement faire l'économie d'une réflexion et d'une réorganisation complète de la manière d'aborder et de couvrir les risques de grande ampleur. Cette pandémie va laisser des traces à long terme ; chacun a pu prendre conscience de ce qu'est un risque de cette nature. S'y ajoutent la montée des risques climatiques et Cyber. Nous devrions donc rester de manière durable dans une ambiance de risques catastrophiques.

Nous devrions parvenir à mitiger ce risque en accroissant le nombre d'acteurs engagés dans sa prévention et sa couverture, et en raisonnant au-delà des frontières, *a minima* au plan européen, mais de manière optimale au niveau planétaire.

L'idée déjà ancienne d'une assurance-santé universelle, recommandée par la Banque Mondiale, devient une urgence absolue. L'État, l'économie sociale et l'économie de marché doivent s'emparer de ce sujet. Dans ce contexte, le besoin de réassurance ira, lui aussi, croissant. Les réassureurs doivent se montrer agiles et résilients pour répondre à ces défis à venir. ■

Propos recueillis par Céline Meslier



Accéder
à la Note
Stratégique



bit.ly/3iYPCad



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

PLANETE CSCA

lance sa première campagne de communication multi-canal : « Réflexe courtier »

À l'occasion des Journées du Courtage 2021, organisées au Palais des Congrès de Paris les 14 et 15 septembre, PLANETE CSCA dévoile sa première campagne de communication grand public, destinée à instaurer un « réflexe courtier » auprès des chefs d'entreprises, et plus largement, des consommateurs.

Les courtiers jouent un rôle souvent méconnu. Avec la crise sanitaire, et la dégradation brutale de l'image de l'assurance au sens large, PLANETE CSCA s'est saisi de cette problématique pour rappeler que les courtiers ne sont pas des intermédiaires comme les autres : ils seront toujours du côté de leurs clients, dont ils sont mandataires. Faire connaître leurs spécificités, indépendants, proches de leurs clients, disponibles, constitue le principal enjeu de la campagne, preuves à l'appui.



CE N'EST PAS PARCE QUE VOTRE BOULANGER FAIT LES MEILLEURES BAGUETTES QU'IL SAURA VOUS PROPOSER LE PLAN D'ÉPARGNE PARFAIT POUR UNE RETRAITE DORÉE



PASSEZ PLUTÔT PAR UN COURTIER D'ASSURANCES ASSURER MIEUX, C'EST SON MÉTIER

Proximité, disponibilité, conseil, expertise, indépendance, votre courtier d'assurances est un entrepreneur comme vous. Pour votre entreprise et tous vos risques personnels, découvrez la valeur ajoutée des courtiers d'assurances sur www.reflexe-courtier.fr

Campagne développée par PLANETE CSCA le seul syndicat représentatif du courtage d'assurances en France



CE N'EST PAS PARCE QUE VOTRE OPTICIEN VOUS PROPOSE DE BONNES LUNETTES QU'IL SAURA VOUS AIDER À Y VOIR PLUS CLAIR SUR VOTRE CONTRAT «PERTES D'EXPLOITATION»



PASSEZ PLUTÔT PAR UN COURTIER D'ASSURANCES ASSURER MIEUX, C'EST SON MÉTIER

Proximité, disponibilité, conseil, expertise, indépendance, votre courtier d'assurances est un entrepreneur comme vous. Pour votre entreprise et tous vos risques personnels, découvrez la valeur ajoutée des courtiers d'assurances sur www.reflexe-courtier.fr

Campagne développée par PLANETE CSCA le seul syndicat représentatif du courtage d'assurances en France

Au travers de messages courts au ton volontairement décalé, PLANETE CSCA souligne l'intérêt de s'adresser à un expert de l'assurance pour disposer d'un conseil adapté à sa situation et à son budget : « Passez plutôt par un courtier, assurer mieux, c'est son métier ! ».

La campagne se décline sous la forme :

- de spots TV et radio de 25 secondes, diffusés du 13 au 26 septembre sur BFM Business en TV, radio et pré-roll digital, BFM TV et RMC.
- d'une campagne d'affichage digitale concentrée sur deux temps forts : les JDC à Paris, puis le salon Patrimonia à Lyon les 30 septembre et 1er octobre, visant les zones concentrant l'activité économique de chaque ville.
- d'insertions en presse écrite spécialisée, à partir d'octobre (Chef d'entreprise, Décision Achats, Commerce magazine et Artisans mag).



En écho au maillage important des cabinets de courtage partout en France, un accent tout particulier a été mis pour décliner cette campagne au cœur des territoires, via le recours à des dispositifs de PQR digitaux et à des actions spécifiques pour les DROM-COM.

PLANETE CSCA a également décidé d'aller au-delà d'une traditionnelle diffusion de ces visuels via ses réseaux sociaux (LinkedIn, Twitter et Facebook) en mettant à disposition une plateforme à l'adresse www.reflexe-courtier.fr. Spécialement conçue pour compléter les arguments des spots radio/TV et des affiches, elle apporte les éléments factuels permettant aux consommateurs de comprendre le rôle du courtier, ses spécificités et les avantages qu'ils auront à recourir à son expertise. Faire appel à un courtier est un gage de sérieux tout au long de la vie du contrat, de sa conclusion à sa résiliation, surtout en cas de sinistre.

Chaque adhérent de PLANETE CSCA peut jouer un rôle en relayant ces messages auprès de ses clients. Des actions coordonnées seront bientôt proposées pour appuyer cette diffusion au plus près des destinataires de ces messages : professionnels, artisans, dirigeants d'entreprises, experts comptables, responsables de structures associatives ou publiques, et aussi des particuliers. —

Pour en savoir plus



www.reflexe-courtier.fr

LE COURTIER AU CŒUR



Le courtier est au cœur de chacune de nos actions. C'est ce qui fait et fera toujours toute la différence.

Albingia, compagnie d'assurance française indépendante spécialiste des risques d'entreprises, a choisi de ne travailler qu'avec le courtage.

Depuis bientôt 60 ans, les équipes expertes et passionnées vous accompagnent partout en France en vous apportant des solutions sur mesure.

albingia.fr

**CE N'EST PAS PARCE QUE VOTRE
PHARMACIEN VOUS CONSEILLE
UNE CRÈME SOLAIRE ADAPTÉE
QUE VOTRE PHARMACIEN
NE SAURA VOUS TROUVER
LA MUTUELLE SANTÉ QUI VOUS
PERMETTRA D'ÊTRE MIEUX PROTÉGÉ**



**PASSEZ PLUTÔT PAR UN COURTIER D'ASSURANCES
POUR ASSURER MIEUX, C'EST SON MÉTIER**

Proximité, disponibilité, conseil, expertise, indépendance, votre courtier d'assurances est un entrepreneur comme vous. Pour votre entreprise et tous vos risques personnels, découvrez la valeur ajoutée des courtiers d'assurances sur www.reflexe-courtier.fr

Une campagne développée par  le seul syndicat représentatif du courtage d'assurances en France



LES
ÉTOILES
DE
PLANETE
CSCA

Les adhérents de PLANETE CSCA

DÉCERNENT LEURS ÉTOILES DU COURTAGÉ 2021

En avril 2021, PLANETE CSCA a appelé ses courtiers adhérents à voter pour désigner leurs assureurs de prédilection en fonction de leurs activités et de leur implantation géographique.

Les prix ont été décernés dans neuf catégories pour chaque Collège régional de PLANETE CSCA.

Ces Étoiles du Courtage viennent remplacer, lorsqu'ils existaient, les Lauriers et les Baromètres organisés jusqu'à présent.

Cette mobilisation coordonnée a permis la participation massive et homogène des courtiers, partout en France. La proclamation de ces résultats régionaux donne lieu dans chaque Collège de PLANETE CSCA à une remise de Trophées aux premiers de chaque catégorie, organisée en fonction du calendrier propre à chaque Comité directeur.

L'édition 2021 des Étoiles du Courtage se poursuit par la promulgation du palmarès national, à l'occasion des Journées du Courtage organisées à Paris les 14 et 15 septembre.

Les résultats consolidés des votes régionaux permettent de décerner les Étoiles nationales suivantes :

POUR LE MARCHÉ DES ENTREPRISES

EN IARD :

- L'assureur de prédilection – Dommages aux biens : GENERALI France
- L'assureur de prédilection – RC PJ : GENERALI France
- L'assureur de prédilection – Flottes/Transport : MMA
- L'assureur de prédilection – Construction : AXA France

EN ASSURANCES DE PERSONNES ET ÉPARGNE :

- L'assureur de prédilection en Prévoyance/Santé collective : SWISS LIFE
- L'assureur de prédilection en Retraite/Épargne salariale : GENERALI France

Pour le marché des particuliers et professionnels

- L'assureur de prédilection en IARD : GENERALI France
- L'assureur de prédilection en Prévoyance/Assurance-emprunteur/Santé : SWISS LIFE
- L'assureur de prédilection en Prévoyance/Assurance en Épargne/Retraite : GENERALI France

Les courtiers font l'actu

Cinq récompenses nationales viennent compléter ce palmarès :

- Compagnie qui délivre le meilleur accompagnement commercial à ses courtiers : GENERALI France
- Compagnie qui délivre le meilleur service de gestion du marché : GENERALI France
- Compagnie qui délivre le meilleur service d'indemnisation du marché : GENERALI France
- Compagnie la plus innovante en matière de technologie ou de produit : AXA France
- Compagnie « Coup de cœur » : GENERALI France

Bertrand de SURMONT,

Président de PLANETE CSCA, se réjouit du succès rencontré par cet évènement :

“ En 2021, il nous paraissait intéressant de mettre la relation courtiers/ assureurs au premier plan, et de permettre à nos adhérents de s'exprimer sur l'accompagnement dont ils bénéficient au quotidien de la part des porteurs de risques. Cette première édition a rencontré un fort engouement, qui nous conforte dans notre souhait de pérenniser cette action dans les années à venir. ”

RDV en 2022 pour une nouvelle édition !

Retrouvez le palmarès complet des Étoiles du Courtage 2021 pour chaque catégorie

 bit.ly/3DvQLPV



Jérôme DEDEYAN

Vice-Président en charge des Assurtech de PLANETE CSCA, a été sélectionné pour le prix Coupole Spéciale – Personnalité de l'année de l'AGEFI



Hervé HOUDARD,

Vice-Président de la holding du Groupe Siaci Saint Honoré, a reçu l'insigne de Chevalier de l'Ordre National du Mérite en juin. Très impliqué dans l'activité syndicale,

Hervé HOUDARD a notamment été Président de la CSCA entre 2014 et 2015.



Karine LAZIMI-CHOURAQUI

Administratrice du Collège Île-de-France & Centre, a été sélectionnée pour le prix Agent/Courtier/ Responsable de bureau dans la Dream Team 2021 de News Assurances Pro.



Jérémy SEBAG

Président du Collège Île-de-France & Centre, fait partie des 100 jeunes talents sélectionnés dans le classement Choiseul 100 pour 2021.



Dominique SIZES

Membre du Conseil d'Administration de Verspieren et responsable du Département International du Groupe est nommé Président de la Fédération européenne des intermédiaires d'assurance (BIPAR) en juin 2021 pour un an renouvelable. Président de la Chambre Syndicale des Courtiers d'Assurances (CSCA) de juin 2010 à juin 2014, il est très engagé dans la défense des intérêts des courtiers, notamment au plan européen, depuis de nombreuses années.

Retour sur LE TOUR DES RÉGIONS 2021 de PLANETE CSCA

En 2021, PLANETE CSCA a organisé son Tour des Régions sous la forme de 3 Matinales d'actualités et 6 formations DDA-compatibles, entre le 11 mai et le 29 juin, en partenariat avec CFDP, CGPA, MMA et Veralti.



Les Matinales ont été animées par Jean-François Filliatre, chroniqueur pour BFM Business, avec l'appui technique d'Actusite.

Plus de 2 000 participants ont assisté à ces sessions avec un taux de satisfaction de 4,4 sur 5, et huit courtiers sur dix

recommanderaient ces évènements à un confrère. Merci à tous pour votre participation !

Vous pouvez retrouver tous les replays des Matinales, avec les interventions des Présidents des Collèges régionaux de PLANETE CSCA, de Bertrand de Surmont et de Christophe Hautbourg, les débats, et notamment celui du 2 juin avec les dirigeants des quatre grandes compagnies d'assurances, les DéZooms et les interviews de nos partenaires sur notre chaîne YouTube.



1 Jean-François COUSIN Président du Collège Nord

“ Notre profession doit assumer de nombreuses nouveautés réglementaires, l'essentiel des remontées du terrain porte sur ces sujets. Nous devons pleinement nous les approprier afin de les transformer en arguments illustrant notre professionnalisme.

2 Laurent DEVORSINE Président du Collège Grand-Ouest

“ Le Lab' de PLANETE CSCA a pour objectif d'accompagner les courtiers dans leur digitalisation. Aujourd'hui, les cabinets de courtage ont gagné 10 ans sur leur maturité digitale, il faut capitaliser sur ces avancées.

3 Jérémy SEBAG Président du Collège Île-de-France & Centre

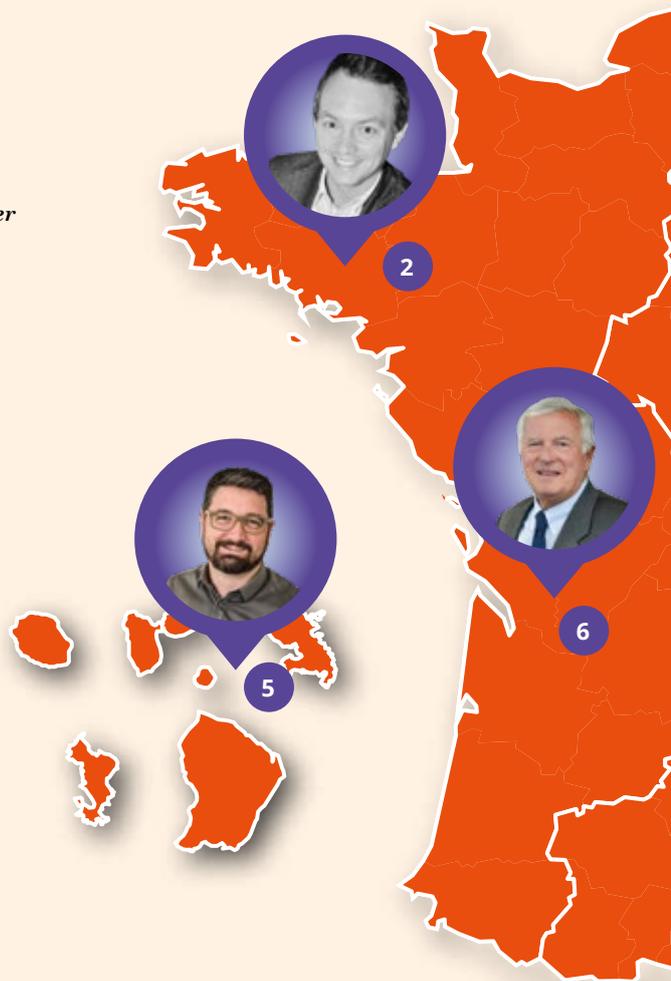
“ Dans un monde très réglementé, rester en dehors du syndicat est un pari risqué pour un cabinet de proximité. De plus, l'union fait la force vis-à-vis des pouvoirs publics et des autres associations professionnelles !

4 Geoffroy ROEDERER Président du Collège Grand-Est

“ Je veux témoigner que le syndicat s'est ré-inventé très vite pour passer au distanciel. Dès mars 2020, que ce soit notre Comité Directeur Grand-Est, le Conseil National de PLANETE CSCA ou l'équipe de permanents, nous avons pu échanger et compter sur des informations fiables, tant en droit social que sur les dispositifs d'aides accessibles à nos cabinets, et à nos clients.

5 Adrien MARLIER Président du Collège DOM

“ Les courtiers dans nos territoires sont soumis aux mêmes obligations réglementaires, mais ils ne disposent pas de toute la palette de solutions disponibles en métropole. Ils doivent se montrer très inventifs face au déficit d'offre et au nombre réduit de porteurs de risques que nous observons sur le terrain .



6

Franck ALLARD

Président du Collège Sud-Ouest

“

L'accompagnement très fort par le gouvernement a permis à chacun de reprendre sa respiration, la catastrophe économique a été évitée pour le moment.

7

Patrick GINET

Président du Collège Rhône-Alpes-Auvergne

“

Notre région est fortement syndiquée, avec une implication toute particulière en matière de formation professionnelle et d'attractivité de nos métiers. Nous lançons en septembre 2021 une formation dédiée au courtage, avec l'école lyonnaise ICL, sur la fonction de Business Developer.

8

David VERKINDER

Président du Collège Occitanie

“

La crise sanitaire et l'empilement réglementaire jouent un rôle d'accélérateur dans la volonté de certains chefs d'entreprise de se regrouper, voire de céder leur cabinet.

9

Didier BORANIAN

Président du Collège Sud-Est & Corse

“

Le travail de PLANETE CSCA ne s'est jamais arrêté, nous sommes restés sur le pont.



Jean-Paul BABEY

Président
du Collège Courtiers grossistes

“

Les clients peinent à comprendre les hausses tarifaires dans un contexte d'inflation flat. Nous devons faire de la pédagogie pour expliquer ce qu'est l'assurance, et ce qu'elle n'est pas.



Jérôme DEDEYAN

Vice-Président
en charge des Assurtech

“

Les courtiers de proximité doivent utiliser le digital pour être visibles dans leur zone de chalandise. Notre rôle consiste à les accompagner sur ces sujets très concrets de conquête de clientèle.



Christophe PARDESSUS

Vice-Président
Affaires réglementaires

“

Il faut préserver le modèle du commissionnement, au bénéfice du consommateur, au regard de ses enjeux majeurs par rapport au modèle économique de notre métier et aux évolutions prévisibles de la réglementation professionnelle (notamment nouvelle DDA fin 2022 / début 2023).



Jérôme PESIN

Président
du Collège Courtiers Affinitaires

“

Le digital permet de relever le défi du réglementaire et de la conformité.



“ Les courtiers sont nos yeux et nos oreilles à l'international. ”

LA VISION DU COURTAGE D'ESTELLE JOSSO

Directrice des Assurances et de la Prévention, Hermès International

QUELLE A ÉTÉ VOTRE PREMIÈRE RENCONTRE AVEC LE COURTAGE D'ASSURANCES ?

J'ai commencé ma carrière en 1997 aux AGF, aujourd'hui ALLIANZ, par un programme interne de formation, une forme de pépinière, avant de prendre un poste d'ingénieur prévention. J'étais alors au contact de courtiers sur la partie prévention. J'ai ensuite effectué un passage de trois ans, de 2000 à 2003, par la banque, avant de revenir vers la souscription en grands comptes chez AGCS, où mes relations avec les courtiers se sont intensifiées. Aujourd'hui, j'occupe des fonctions de Directeur des Assurances et de la Prévention des risques chez Hermès, et mon équipe s'appuie quotidiennement sur tous nos courtiers pour accomplir son travail !

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 ?

Les sociétés de courtage présentent l'avantage de rassembler tous les métiers, de la finance, à la comptabilité, à l'actuariat, avec bien sûr les aspects commerciaux. Le panel d'activités est si large qu'il est facile de trouver chaussure à son pied. Intégrer le secteur de l'assurance me semble aussi un bon moyen de changer de métier régulièrement. J'ai le souvenir en compagnie que la mobilité interne est favorisée. Pour qui ne souhaite pas être cantonné dans un rôle, c'est important de le savoir.

En fonction de leurs clients, les courtiers vont pouvoir aborder des secteurs aussi variés que la pharmacie, l'automobile, le transport, ... avec des problématiques qui sont toutes différentes. Ne pas être focalisé sur une seule typologie de risques rend les choses très concrètes. Nos interlocuteurs recueillent tous les besoins opérationnels et vont chercher des solutions chez les assureurs. Cette retranscription des problématiques de terrain en matière assurantielle est riche intellectuellement.

Pour les entreprises et les groupes implantés à l'étranger, l'aspect international est passionnant. Les courtiers jouent un rôle d'extension du département Assurances de l'entreprise, ils sont les yeux et les oreilles de leur client à l'étranger, capables de les alerter sur le contexte local, la fiscalité ou la réglementation par exemple. Chez Hermès, cette composante internationale est cruciale, et nous nous appuyons sur nos courtiers pour accompagner nos filiales au quotidien.

La position du courtier lui permet aussi de faire bouger les lignes. Il peut être innovant, moteur. Dans un marché *soft*, cela peut sembler moins important de s'entourer d'un conseil pour négocier les contrats. Mais dans le contexte de retournement de marché que nous connaissons, le rôle de défense des intérêts du client prend tout son sens et le courtage retrouve ses lettres de noblesse. Cette période plus difficile met en valeur la très bonne connaissance du marché qui permet au courtier d'orienter son client vers le bon interlocuteur, de le conseiller sur ce qu'il est possible de demander.

QUE PEUT APPORTER LE COURTAGE AU MONDE ÉCONOMIQUE DE DEMAIN ?

Nous assistons à une accélération de l'émergence de nouveaux risques. Ces tendances sont directement liées à l'évolution du monde dans lequel nous vivons : plus digital, plus dématérialisé mais aussi émaillé de nouvelles éruptions de violences politiques ou de mouvements sociaux.

Le courtier est au contact direct et quotidien des entreprises. Il est ainsi bien placé pour lancer les réflexions et inciter les assureurs à mettre à la disposition de leurs clients des produits en adéquation avec leurs risques. Sur le sujet de la Perte d'Exploitation sans dommage par exemple, il était légitime que les courtiers participent à la définition des contours d'un régime CATEX, même s'il n'a pas vu le jour.

Et de nombreux sujets animent le marché. Si l'on admet qu'aujourd'hui, 80 % des risques au bilan des entreprises ne sont pas transférables au marché de l'assurance, il reste du chemin à parcourir.

Les courtiers doivent aussi développer de nouveaux services : gérer les contrats d'assurance et les sinistres demeure leur rôle ancestral, et nous en avons besoin. Mais pouvoir mettre à la disposition des clients des modèles pour quantifier les risques, proposer un accompagnement par des actuaires et des data analysts, par exemple en Cyber ou en D&O, permet de rationaliser les achats d'assurances. Si le courtage parvient à obtenir des assureurs des produits sur-mesure, le champ des possibles s'ouvre, ce qui peut rendre les métiers du courtage encore plus attractifs. ■

COURTIERS

FAISONS DE NOTRE LIEN VOTRE FORCE AU QUOTIDIEN



Nouer des liens avec AÉSIO mutuelle, c'est l'assurance d'un partenariat gagnant-gagnant. Au quotidien, vous bénéficiez de l'expertise en protection sociale et d'un espace personnel vous permettant de piloter au jour le jour votre business.

AÉSIO mutuelle c'est aussi des services qui rendent vraiment service : ateliers prévention sur mesure, consultations médicales à distance 24h/24 et 7j/7, assistance en cas de coups durs...

**Contactez-nous : courtage@aesio.fr
ou rendez-vous sur aesio.fr**



**AÉSIO
MUTUELLE**

DÉCIDONS ENSEMBLE DE VIVRE MIEUX



AÉSIO mutuelle, mutuelle soumise aux dispositions du livre II du code de la mutualité, immatriculée sous le n° 775 627 391 dont le siège social est 4 rue du Général Foy 75008 PARIS. Document non contractuel à caractère publicitaire - Référence : 2021-COURTPROXI-TFCOQ-FORCE
© 2021 - ©iStock.



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