



la nouvelle revue du courtage

LE MAGAZINE DU SYNDICAT DES COURTIER D'ASSURANCES

le dossier

DE QUOI L'ANNÉE 2020 SERA T-ELLE SYNONYME ?

p.18

LES ACTIONS
DE **PLANETE CSCA**

INTERMÉDIUS SAISON 3

Comment attirer de jeunes
professionnels vers les métiers
du courtage ?

p.28

REGARD SUR LE COURTAGES

La vision du courtage de Sandrine Yana,
directrice associée, Galiléo Courtage



Dans ce numéro



4 le dossier

**DE QUOI L'ANNÉE 2020
SERA-T-ELLE
SYNONYME ?**

6 PLANETE CSCA salue l'arrivée du projet EDIconformité sur le marché

10 Le digital au service des activités de courtage d'assurances

12 La vente-à-distance, un sujet complexe et strictement encadré

12 La formation professionnelle, un défi de grande ampleur relevé par les courtiers

**16 À RETENIR
CE TRIMESTRE**
Agenda

LES ACTIONS DE PLANETE CSCA

18 **INTERMÉDIATION** Intermédicus Saison 3 : comment attirer de jeunes professionnels vers les métiers du courtage ?

20 **PROFESSION PLANETE CSCA** réaffirme sa position sur l'autorégulation de la profession : Accompagnement, OUI
Contrôle des adhérents, NON

22 **CRISE** Relations courtiers/assureurs : entrés dans la crise avec des partenaires, sortis avec des fournisseurs ?

24 **PORTRAITS** Mieux connaître vos Vice-Présidents



REGARD SUR
LE COURTAGES

28

La vision du courtage de Sandrine YANA, directrice associée, Galiléo Courtage



La Nouvelle Revue du Courtage
SEPTEMBRE 2020
est éditée par PLANETE CSCA
10 rue Auber • 75009 PARIS
Dépôt légal à parution
ISSN en cours



www.planetecscA.fr

Directeur de la publication : Christophe Hautbourg

Directeur de la rédaction : Céline Meslier

Conception et réalisation : La Lettre Active
Diane de Saint Marc, Nicolas Hubert

Crédits photos : Gustavo Fring (p.4, p.12), Andrea Piacquadio (p.15, p.20), Stéphane Casse [D. Boronian] (p.24), Marc Bertrand [J. Dedeyan] (p.26), Marsh France [C. Pardessus] (p.27) Alexandra de Cossette (p.28).

**Chères adhérentes,
chers adhérents,**

L'incertitude, les incertitudes, continuent à peser sur nos activités quotidiennes, et nous empêchent de nous projeter avec confiance dans l'avenir. Notre positionnement de courtiers, mandataires de nos clients, nécessite cependant que nous restions optimistes et portés vers l'action.

Pour le numéro 1 de sa Nouvelle Revue du Courtage, PLANETE CSCA s'est posé la question en ces termes : de quoi l'année 2020 sera-t-elle synonyme ? Au fil de ces derniers mois, j'ai observé que 2020 serait marquée par un renforcement des liens avec nos clients, qu'elle constituerait un tournant indéniable en matière de digitalisation des activités des cabinets de courtage et qu'elle posait, en des termes nouveaux, la question de la commercialisation, notamment de la Vente-à-distance et de la signature électronique ; enfin, cette année aura permis de faire surgir au grand jour la vraie nature des relations du courtage avec certains porteurs de risques : il en restera des partenaires ; il conviendra de s'interroger sur ceux qui se sont comportés en simple fournisseurs.

Concomitamment, les sujets de formation professionnelle ont pris toute l'importance qu'ils méritent, les semaines de confinement ayant été propices pour finaliser l'approche des entreprises dans le cadre de la DDA. L'offre de formation digitale de PLANETE CSCA, mise sur le marché en janvier 2020, a permis à plus de 200 cabinets adhérents de se conformer à leurs obligations, tout en optimisant la gestion du temps de

“ **C'est une conviction forte : il n'y a pas un « monde d'avant » et un « monde d'après », il y a un « monde autrement », que nous contribuons à faire émerger.**

travail à une période marquée pour de nombreuses entreprises par une baisse de leur activité.

C'est une conviction forte : il n'y a pas un « monde d'avant » et un « monde d'après », il y a un « monde autrement », que nous contribuons à faire émerger.

Les atouts des courtiers, pour réussir dans ce contexte, sont nombreux : agilité, résilience et proximité avec le monde économique réel. Nous participerons au plan de relance mis en œuvre par le gouvernement en accompagnant les entrepreneurs, les associations et les collectivités dans la protection de leurs risques, avec une priorité donnée à l'emploi et à la préservation du tissu productif.

Bonne lecture !

Bertrand de Surmont





DE QUOI L'ANNÉE 2020 SERA T-ELLE SYNONYME ?

2020, une année-charnière

La chute d'activité économique sera probablement palpable pour les courtiers à la fin du second semestre, voire début 2021, et PLANETE CSCA n'a pas les moyens pour le moment d'évaluer les impacts de la pandémie Covid-19 sur notre branche professionnelle. Nos cabinets sont cependant au contact direct de milliers de structures frappées de plein fouet par le double choc de l'offre et de la demande que nous vivons. Si les courtiers sont des témoins directs des difficultés à venir, ils seront aussi des acteurs majeurs de l'accompagnement de la reprise.

Le premier semestre 2020 a mis en lumière la résilience des cabinets de courtage et leur adaptabilité notamment grâce au télétravail. Il semble aujourd'hui important de comprendre ce que le confinement et ses contraintes ont permis de mettre en place. L'année semble marquée par une accélération de la digitalisation des activités, un questionnement autour des modalités de commercialisation, un partage accru des bonnes pratiques et la mise en œuvre concrète de projets. Globalement, les courtiers sont restés pragmatiques, ils ont fait contre mauvaise fortune bon cœur pour assurer une continuité de service et maintenir leur qualité de prestations, en innovant.

Notre profession a démontré par le passé sa capacité à être ambassadrice des réformes décidées par le gouvernement. Elle a contribué au succès des produits PER créés par la loi PACTE, assurant leur promotion via de nombreuses actions de pédagogie pour en faire comprendre les mécanismes de souscription et de fiscalité. Les courtiers continueront à conseiller leurs clients pour donner toutes leurs chances de survie aux entreprises qui leur font confiance. Il est dans l'ADN des courtiers d'être en permanence tournés vers l'avenir. Vous trouverez des témoignages concrets du dynamisme dont ils font preuve dans notre dossier. —

PLANETE CSCA salue l'arrivée du projet EDIconformité sur le marché

Interviews de Laurent Perret, EDICourtage
et d'Anne-Sophie Teiller, Responsable Compliance, THÉORÈME



[LNRC] Pourquoi avoir développé la plateforme EDIconformité ?

[Laurent Perret] Dans un contexte réglementaire de plus en plus contraignant ces dernières années (Solvabilité 2, RGPD, DDA,...), la conformité pour les assureurs et pour les intermédiaires est devenue un sujet central dans leurs relations.

Il est apparu nécessaire d'outiller la profession pour faciliter les échanges entre les acteurs. Le besoin principal des assureurs consiste à collecter les preuves de conformité de leurs délégataires ; pour les intermédiaires, il leur fallait disposer d'un outil pédagogique permettant d'identifier et de comprendre les points de contrôles dans le cadre de leur conformité, mais aussi de centraliser et mettre à jour au fil de l'eau leurs réponses et documentations à un seul endroit, accessible à l'ensemble de leurs partenaires assureurs.



La plateforme EDIconformité a été conçue pour faciliter les échanges entre les acteurs dans le cadre de la conformité réglementaire



Laurent Perret

EDICOURTAGE
Moteur de vos échanges

[LNRC] Pourquoi les courtiers reçoivent-ils des questionnaires, et pourquoi en recevront-ils toujours plus dans les années à venir ?

[Laurent Perret] Pour simplifier l'acte de souscription mais également la gestion du contrat dans l'intérêt du client, il est courant que les assureurs délèguent certaines tâches à leurs courtiers partenaires. À ce titre, les différentes réglementations sur la sous-traitance, notamment Solvabilité 2, obligent les « délégants » à contrôler l'externalisation de leurs activités. C'est pourquoi les intermédiaires sont interrogés régulièrement et le seront de plus en plus dans les années à venir. Il n'y a pas que les réglementations propres à l'assurance qui imposent cela, RGPD est un exemple typique de réglementation « transverse », applicable à toute entreprise, qui instaure un contrôle ou des vérifications de ses sous-traitants.

[LNRC] Comment l'outil va-t-il évoluer dans les mois qui viennent, quelles sont les fonctionnalités à venir ?

[Laurent Perret] Cette première version de l'outil lancée en septembre 2020 permet aux courtiers français enregistrés à l'ORIAS de s'inscrire et de compléter des questionnaires communs qui seront visibles par leurs assureurs partenaires. Le principe est simple : les assureurs n'auront accès qu'aux informations nécessaires dans le cadre des délégations qu'ils ont accordé à l'intermédiaire.

En synthèse, l'intermédiaire devra publier sa situation une fois par an. Des périodes dites de « campagnes » lui permettront de publier sa situation pour la rendre visible aux assureurs à un moment déterminé.

L'outil, en revanche, sera accessible toute l'année par le courtier qui pourra actualiser et piloter ses éléments de conformité au fil de l'eau.

L'intermédiaire aura également la possibilité d'établir un plan d'actions pour suivre ses actions de mise en conformité par exemple.

Dans les mois à venir, la plateforme sera enrichie de nouvelles fonctionnalités :

- La mise en œuvre et la gestion de recommandations : un assureur pourra émettre une recommandation à l'égard d'un intermédiaire s'il estime qu'une réponse à une question n'est pas conforme ou nécessite des précisions,
- La gestion d'autres événements : en dehors des campagnes annuelles, la solution permettra de gérer des événements propres à la vie d'une relation entre un assureur et un intermédiaire : entrée en relation, nouvelle délégation attribuée, audit d'une activité déléguée précise,
- L'ouverture aux courtiers étrangers travaillant en France avec les assureurs français, aux mandataires d'intermédiaires, aux sociétés de gestion pour compte...

EDIconformité a été créé par les professionnels pour les professionnels et saura évoluer pour continuer à répondre à leurs besoins.

“ *la plateforme EDIconformité peut être une opportunité pour faciliter le pilotage des sujets de conformité* ”

Anne-Sophie Tellier

[LNRC] Vous avez testé la solution EDIconformité dans sa phase pilote, qu'en avez-vous pensé ?

[Anne-Sophie Tellier] Chez Théorème, nous disposons de différents outils nous permettant de gérer au mieux notre conformité. J'ai suivi le projet EDIconformité avec assiduité et j'ai eu à cœur de me mettre à la place de cabinets de proximité peu ou pas outillés.

Il m'apparaît qu'au-delà d'un gain de temps indéniable et d'une traçabilité accrue, la plateforme EDIconformité peut être une opportunité pour faciliter le pilotage des sujets de conformité avec nos partenaires assureurs, mais également

dans notre propre structure. En effet, on peut y centraliser de nombreuses informations et les gérer dans un espace dédié au courtier, et non visibles par les compagnies. L'outil permet aussi d'attribuer des rôles différenciés (contributeur, responsable conformité ou simple accès en consultation). On peut donc imaginer que les courtiers s'en saisissent pour mener des projets, comme la mise en place d'une procédure interne. Les utilisateurs restent maîtres de ce qui est publié et de la date de publication des travaux qu'ils exécutent à partir des informations collectées sur la plateforme.

[LNRC] Avez-vous noté des points d'amélioration pour rendre la plateforme plus efficiente ?

[Anne-Sophie Tellier] Lors de notre dernier atelier de travail, j'ai noté des problèmes résiduels de vocabulaire. Courtiers et assureurs ne voient pas toujours les sujets de la même façon. Je pense tout particulièrement à la nécessité d'explicitier les notions de délégation, de sub-délégation, qui peuvent poser des difficultés au courtier.

Nous avons mené tout au long du développement de cet outil un vrai travail collaboratif. Participer à l'intégralité des ateliers, dont une partie était principalement destinée aux assureurs eux-mêmes, m'a permis de mieux comprendre les attentes des compagnies. Ce projet commun a pu progresser car nous avons pour objectif de trouver un point d'équilibre pour que chaque acteur de la chaîne de distribution se sente sécurisé dans son approche de la conformité. La présence de PLANETE CSCA et de courtiers au sein de ces ateliers était d'ailleurs essentielle pour permettre d'aboutir à un outil accessible à l'ensemble du marché, notamment au regard de sa diversité. Tout au long des travaux, nous avons veillé à ce que les exigences des assureurs soient proportionnées à la taille et à la situation des cabinets, tout en étant conformes à la réglementation.

[LNRC] Que diriez-vous à un confrère pour le convaincre de tester la plateforme, ou de l'adopter ?

[Anne-Sophie Tellier] La conformité d'un cabinet de courtage est un sujet fastidieux qui représente pour les dirigeants et les opérationnels de grandes contraintes. EDIconformité permet un réel gain de temps, ce qui est précieux dans notre métier. Bien utilisée, la plateforme permet d'aller plus loin et de devenir acteur de sa conformité dans un environnement sécurisé. En mettant à la disposition de tous cet outil de place, EDICourtage participe à l'harmonisation et au cadrage à la fois de la conformité dans les relations entre assureurs et courtiers, mais également de la conformité interne des cabinets. ■

LE DIGITAL

*au service
des activités
de courtage d'assurances*

*Interview de Georges de La Taille,
Directeur associé d'Actusite*

*Propos recueillis
par Céline Meslier*

[LNRC] En tant que spécialiste de de la communication digitale pour les courtiers d'assurances, quelles observations avez-vous faites pendant la crise sanitaire ?

[George de La Taille] Début 2020, nous avions encore des professionnels qui n'avaient pas de site internet ou un site de mauvaise facture, et qui ne s'investissaient pas sur ce sujet. Les derniers mois ont permis une véritable prise de conscience : un site internet bien construit peut constituer un outil de vente, de mise en avant de son offre et de fidélisation.

Certains cabinets de courtage estimaient que leur valeur ajoutée réside dans la spécialisation et la proximité. Mais aujourd'hui, la visibilité sur internet est une carte de visite dont il est difficile de se passer. J'en veux pour exemple ce prospect qui nous a contactés après qu'un troisième client lui ait dit « je vais aller voir votre site internet ». Le seul hic, c'est qu'il n'en avait pas encore !

Au début du confinement, nous avons organisé trois webinaires en partenariat avec PLANETE CSCA, des ateliers de sensibilisation sur la bonne utilisation des outils numériques. Nous avons rassemblé de nombreux participants via cette approche pratico-pratique, avec des témoignages de consœurs et confrères courtiers.

Puis les clients ont transformé leurs projets, car en plus d'être convaincus de la nécessité d'avancer, ils ont sans doute eu plus de temps à consacrer à ces sujets.

[LNRC] Et aujourd'hui, ce dynamisme perdure-t-il ?

[George de La Taille] La distanciation physique va rester de mise, au moins partiellement, dans les mois à venir. Quand vous rencontrez quelqu'un en face-à-face, vous pouvez commencer à nouer une relation de confiance. Par téléphone ou par visioconférence, certains éléments sont moins tangibles, et vous éprouverez le besoin de conforter votre opinion par un faisceau d'indices. La communication de votre interlocuteur et notamment son site internet, vont confirmer (ou non !) votre première impression.

[LNRC] La communication digitale se limite-t-elle au site internet ?

[George de La Taille] Le site internet est une brique incontournable. Il devient aussi crucial de démontrer son dynamisme, notamment via une animation efficace des réseaux sociaux. En fonction

de sa clientèle, Facebook et/ou LinkedIn sont des incontournables. On peut aussi parfois utiliser Twitter, Instagram, etc...

Vos clients et prospects sont sur les réseaux sociaux, il est donc logique de leur parler via ces réseaux.

Cette communication de proximité vous permettra aussi de fidéliser vos clients et de vous démarquer fortement de la concurrence comme par exemple les banques assureurs. Une communication digitale est aussi un excellent moyen de donner une image moderne à votre cabinet et d'aller conquérir les enfants de vos clients.

[LNRC] Comment les courtiers peuvent-ils se démarquer dans un univers où la concurrence semble se renforcer ?

[George de La Taille] La réflexion doit toujours partir du service rendu au client final. Il faut penser son site internet comme un outil à valeur ajoutée pour celui qui l'utilise.

Ajouter des fonctionnalités comme des simulateurs, des utilitaires et bien sûr une possibilité de signature électronique, permet de se démarquer. Cette logique permet aussi de dégager du temps : si toutes les informations sont consultables sur le site, le trafic mail et téléphone peut diminuer, c'est une stratégie gagnant-gagnant.

Mais, un site internet n'est plus un élément différenciant. Son absence en revanche devient pénalisante. Les pistes de fidélisation et de conquête de clients passent désormais par des stratégies de renforcement de la relation, via une communication régulière auprès des contacts de l'entreprise, de manière à rester présent à leur esprit (newsletters, réseaux sociaux). Se rendre encore plus visible, grâce à un site internet bien référencé, des campagnes de publicités sponsorisées sur les réseaux sociaux permet ainsi de générer de l'intérêt.

La crise sanitaire a permis à de nombreux professionnels de concrétiser leurs projets digitaux. Ils ne reviendront pas en arrière. Actusite sera présent pour continuer à les accompagner dans des innovations qui ne manqueront pas de se faire jour dans les mois à venir. ■

La vente-à-distance, un sujet complexe et strictement encadré

Pendant le confinement, la vente-à-distance s'est imposée comme le seul moyen de contractualiser, ce qui matérialise son importance parmi les canaux de distribution de produits d'assurances.

Toutefois en 2019, PLANETE CSCA avait observé la convergence de vues de plusieurs acteurs – autorités, associations de consommateurs, parlementaires, médias - qui ont dénoncé des pratiques inacceptables en matière de démarchage téléphonique.

Notre organisation professionnelle s'est saisie de ce sujet, notamment en éditant un guide pratique paru début juillet 2020.

Dalila SLIMANE, Juriste et Ludovic DAUGERON, Responsable de l'équipe juridique Métier & Conformité de PLANETE CSCA rappellent le contexte et les objectifs de cette publication.



Pourquoi avoir édité ce guide ?

Au cours de ces dernières années, les différentes autorités de contrôle du secteur (ACPR, CNIL, DGCCRF) ont constaté un non-respect, par certains distributeurs, du cadre réglementaire applicable à la vente-à-distance ainsi qu'une augmentation grandissante des pratiques commerciales dites « agressives et trompeuses » lors de la commercialisation par téléphone de contrats d'assurances.

Face à ce constat, les pouvoirs publics ont souhaité prendre des mesures visant à faire cesser ces pratiques. Cela s'est traduit dans notre secteur d'activité par l'adoption

de l'Avis du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) du 19 novembre 2019 imposant de nouvelles pratiques à respecter dans le cadre du démarchage téléphonique vers des prospects dits « à froid ». PLANETE CSCA a participé activement à l'ensemble de ces travaux et a émis un avis favorable à son adoption.

Suite à cette adoption, nous avons souhaité accompagner nos courtiers adhérents dans la mise en œuvre pratique de cet avis et plus largement dans la bonne compréhension de ce sujet complexe qu'est la commercialisation par téléphone de contrats d'assurances.

L'objectif de ce guide, rédigé en collaboration avec plusieurs adhérents, est double :

- traduire concrètement les règles issues de l'Avis du CCSF en rappelant notamment les grandes étapes de la commercialisation par téléphone vers des prospects dits « à froid ».
- rappeler plus largement l'ensemble des règles applicables à la commercialisation par téléphone.

Qu'en attendez-vous ?

Il est important que l'ensemble des distributeurs aient conscience que le sujet de la commercialisation par téléphone est complexe et strictement encadré par la réglementation, mais est surtout très observé par différents acteurs (autorités de contrôles, consommateurs, pouvoirs publics).

L'enjeu est de taille puisque la pression des associations de consommateurs sur ce sujet est

toujours très forte. En effet, leur objectif reste d'obtenir l'interdiction pure et simple du démarchage téléphonique.

Dans ce contexte, nous invitons l'ensemble des courtiers à respecter scrupuleusement la réglementation applicable à la vente-à-distance de façon générale, ainsi que les différentes recommandations contenues dans l'Avis du CCSF.

Nous souhaitons que ce guide soit un véritable outil d'aide à la compréhension et d'accompagnement pour l'ensemble de nos courtiers.

Comment le sujet est-il susceptible d'évoluer dans les mois qui viennent ?

La période exceptionnelle de confinement a été l'occasion d'une prise de conscience de l'importance et de l'intérêt de la digitalisation dans notre secteur. Les courtiers ont

su garder le lien avec leurs clients et répondre à leurs besoins malgré le contexte.

Il doit cependant être gardé à l'esprit par l'ensemble des acteurs, que la digitalisation au travers de la vente-à-distance est strictement encadrée et ne saurait être une réponse universelle à tous les besoins des consommateurs.

Le marché sera donc très attentif au déploiement et au respect de cet Avis du CCSF. Un bilan sera réalisé et s'il s'avérait que les mauvaises pratiques demeurent, nous risquerions alors une intervention législative beaucoup plus radicale.

N'oublions pas que la loi NAEGELEN publiée le 25 juillet 2020, a interdit par principe le démarchage téléphonique ayant pour objet la vente d'équipements ou la réalisation de travaux pour des logements dans le but d'une économie d'énergie ou d'une production d'énergies renouvelables. ■

À voir

PLANETE CSCA a également tourné une vidéo sur ce sujet en partenariat avec News Assurances Pro.

Christophe Hautbourg, Directeur général de PLANETE CSCA y décrypte aux côtés de Florian Delambily, rédacteur en chef de News Assurances Pro, les nouveautés en matière de démarchage téléphonique, et notamment l'Avis du CCSF du 19 novembre 2019, et ses conséquences sur les activités des courtiers en assurances dans une séquence d'un style nouveau, pensée comme un tutoriel pédagogique.



<https://bit.ly/2YxOzom>



La formation professionnelle, *un défi de grande ampleur relevé par les courtiers*

Pour répondre aux besoins de ses adhérents en matière de formation professionnelle, PLANETE CSCA a fait le choix d'accompagner l'élévation du niveau de la profession en lançant en janvier 2020 une plateforme de formation digitale.



En 2019, plusieurs nouveautés en matière de formation professionnelle ont imposé à PLANETE CSCA de se mobiliser sur ce front de la formation professionnelle. : la transformation des OPCA (Organismes paritaires collecteurs agréés) en OPCO (Opérateurs de Compétences), qui a notamment entraîné des retards dans la gestion des demandes de financement des formations, est venu percuter l'entrée en vigueur du volet sur la formation professionnelle de la Directive Distribution d'Assurance, effective en février 2019. Le volant d'heures de formation pour chaque dirigeant, et chaque collaborateur exerçant l'activité de distribution d'assurances, est ainsi fixé à 15 heures minimum

par an, une contrainte forte et une difficulté supplémentaire pour certaines typologies de courtage, notamment le courtage de proximité.

Craignant que de nombreux professionnels ne soient pas en mesure de remplir leurs obligations liées à la DDA en raison d'un déficit de prise en charge des formations et de la complexité de mise en œuvre de l'obligation, PLANETE CSCA s'est saisi du sujet. Notre organisation professionnelle a décidé d'apporter un nouveau service à ses adhérents en lançant en janvier 2020 une plateforme de formation digitale dédiée au courtage d'assurances.

Pour la concevoir, PLANETE CSCA s'est appuyé sur les besoins exprimés par ses adhérents, et notamment les courtiers de proximité :

- une accessibilité totale à distance, car les TPE ont des difficultés à envoyer leurs salariés en formation présentielle,
- des modules variés et adaptés à la construction de parcours individualisés en fonction des profils des apprenants et de leurs activités,
- la possibilité pour le dirigeant de cabinet (ou le responsable Formation) de disposer d'un reporting facilement accessible pour être en mesure de suivre, pour chaque apprenant, sa progression annuelle dans le respect de son obligation de formation,
- des tarifs adaptés et une possibilité de prise en charge directe par l'OPCO pour les salariés, sans charge administrative supplémen-

taire, et sans impact sur le budget « plan de développement des compétences » de l'entreprise, le cas échéant,

- des fonctionnalités permettant un parcours client fluide (paiement en ligne par carte bancaire, assistance technique, questionnaire d'auto-positionnement pour définir les parcours des apprenants).

La plateforme est accessible depuis le 20 janvier 2020. Elle a accueilli en avril son 500^e apprenant et 6 mois après son lancement, près de 1 200 professionnels y avaient recours. Plus de 260 entreprises de toutes tailles l'utilisent pour former leurs collaborateurs et leurs dirigeants. Ce succès conforte PLANETE CSCA et PLANETE CSCA RH dans leur approche. Pendant la période de distanciation sociale que nous avons connue, la formation professionnelle s'est également révélée une réelle alternative à l'activité partielle.

À terme, PLANETE CSCA a pour volonté de faire de cette plateforme digitale une véritable Marketplace pour les courtiers. Ces derniers peuvent d'ores et déjà y stocker l'ensemble des attestations de formations que celles-ci aient été suivies via la plateforme ou auprès d'autres organismes de formation et/ou selon d'autres modalités. Ils pourront bientôt, via la plateforme, avoir accès à une offre enrichie et plus diversifiée et ainsi suivre des modules dispensés par des formateurs issus d'organismes agréés plus nombreux.



Faites le choix d'un Partenaire de confiance !

ACTE iard • ACTE vie

Bâtitseur d'assurances

aux côtés des Professionnels et des Entreprises



ASSURANCES DE BIENS & DE RESPONSABILITÉ

Responsabilité Civile et Décennale
Risques Environnementaux
Protection Juridique
Tous Risques Chantiers
Dommages Ouvrage

Constructeur Non Réalisateur
Automobile
Marchandises Transportées
Multirisque Dommages
Bris de Machines

ASSURANCES DE PERSONNES

Indemnités Fin Carrière
Arrêt de Travail
Indemnités Licenciement
Santé
Prévoyance

Retraite
Épargne - Placement
Garantie entre Associés
Assurance Emprunteur
Protection Homme Clé

NOUS CONTACTER

Siège social
Espace Européen de l'Entreprise
14 AVENUE DE L'EUROPE
67300 SCHILTIGHEIM

Adresse postale :
CS 70016 - 67014 STRASBOURG CEDEX
Tél. 03 88 37 69 00
✉ assur@camacte.com

ACCUEIL COURTIERS : (13) AIX-EN-PROVENCE - (31) TOULOUSE - (67) STRASBOURG - (69) LYON

www.camacte.com

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

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

TOUT SAVOIR sur l'obligation de formation liée à la DDA

Qui doit se former ou être formé ?

Les dirigeants, et les salariés des entreprises de courtage d'assurances et de réassurance exerçant l'activité de distribution, c'est-à-dire l'activité consistant à fournir des recommandations sur des contrats d'assurances ou de réassurance, à présenter, à proposer ou à aider à conclure ces contrats ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion.

Quelle durée de formation ?

La durée consacrée à la formation ou au développement professionnels continus ne peut être inférieure à 15 heures par an.

Quelles sont les modalités de formation ?

La formation doit être individualisée et déterminée en fonction des besoins de formation du dirigeant et/ou salarié, notamment au regard de la nature des produits qu'il(s) distribue(nt), du/des mode(s) de distribution utilisé(s) et de la fonction qu'il(s) occupe(nt) au sein de l'entreprise.

La formation peut être organisée en une ou plusieurs séquences consécutives ou non et suivie en présentiel ou à distance.

Qui peut former ?

Plusieurs professionnels sont habilités :

- Un organisme de formations,
- Une entreprise d'assurances ou de réassurance,
- Un intermédiaire d'assurances ou de réassurance,
- Un établissement de crédit ou une société de financement.

Mais attention, comme le précise la publication de l'ACPR de février 2019¹, les intermédiaires d'assurances et les entreprises d'assurances peuvent dispenser de la formation uniquement en interne.



Se former ou former sur quoi ?

L'arrêté du 26 septembre 2018² liste les compétences professionnelles susceptibles d'être mises à jour (notamment celles relatives à la connaissance des évolutions de la réglementation relative à la distribution d'assurances) et/ou à acquérir et le contenu et les caractéristiques des actions de formation continue correspondantes. Elles se répartissent en 4 groupes :

- Les compétences générales,
- Les compétences professionnelles spécifiques à la nature des produits distribués,
- Les compétences professionnelles spécifiques à certains modes de distribution,
- Les compétences professionnelles spécifiques à certaines fonctions.

Quel est le contrôle prévu ?

Les modules de formation/parcours de formation proposés sur le marché, même estampillés « DDA » ne garantissent pas automatiquement l'assentiment de l'ACPR en cas de contrôle. Il relève in fine de la responsabilité de l'employeur de s'assurer de l'adéquation des modules de formation avec les besoins des personnes concernées et, par là même, de la personnalisation des parcours de formation. ■

¹ https://www.planetecsa.fr/content/uploads/sites/3/2020/07/jo_pdf_frame.pdf.

² https://www.planetecsa.fr/content/uploads/sites/3/2020/07/20190221_article_dda_formation.pdf



À RETENIR CE TRIMESTRE

l'Étudiant

PLANETE CSCA à la rencontre des étudiants

Paris
Place de la Concorde
8 & 9 octobre 2020
Paris pour l'Emploi

Nantes
Cité des Congrès
4 novembre 2020
Carrefour Emploi

Paris
Parc des expositions
Porte de Versailles
27-29 novembre 2020
Salon Européen de l'Éducation

Écoute et soutien psychologique

En partenariat avec CFDP et RMA, PLANETE CSCA a mis à disposition des dirigeants des cabinets de courtage adhérents à son organisation, un service d'écoute et de soutien psychologique durant la période Covid-19. Ce service est prolongé jusqu'au 31 décembre 2020 en raison des conséquences économiques difficiles engendrées par la crise Covid-19.



ALTERNANCE

PLANETE CSCA s'engage dans la promotion de l'alternance



L'apprentissage est un des chantiers prioritaires de PLANETE CSCA avec l'OPCO ATLAS. Ainsi, plusieurs actions et projets sont en cours pour vous accompagner au mieux dans le recrutement d'un alternant dans votre entreprise :

Projet de partenariat avec les CFA afin d'instaurer un lien entre ces CFA et les entreprises de courtage d'assurances pour faciliter le recrutement d'alternants en fonction de leurs besoins ;

Projet de valorisation des formations pour les tuteurs/maîtres d'apprentissage afin d'accueillir un alternant dans les meilleures conditions ;

Projet de création d'un site internet consacré aux 4 branches de l'assurance, promouvant l'alternance et les métiers du secteur.

Retrouvez également la Web'session consacrée
aux aides en faveur de l'apprentissage



Prenez en main le site internet PLANETE CSCA grâce à des tutoriels

Le site internet PLANETE CSCA recense les points juridiques en lien avec les affaires sociales, la formation professionnelle, le métier et la

conformité, mais également toute l'actualité du syndicat et du courtage d'assurances.

Pour vous aider à prendre en main les différentes fonctionnalités, nous vous proposons de suivre :

Un tutoriel sur le nouveau moteur de recherche intuitif :



Un tutoriel sur l'espace adhérent, vous permettant d'accéder à l'ensemble des documents et informations publiés sur le site :



REPÈRES

+ de
1 000

apprenants utilisent la plateforme de formation digitale PLANETE CSCA RH, une plateforme 100% dédiée aux activités de courtage.

date
CLÉ
16 JUILLET

Remise du rapport sur la gestion des risques exceptionnels au Ministre de l'Economie, des Finances et de la Relance auquel PLANETE CSCA a participé.

Agenda

LES MATINALES DU TOUR DES RÉGIONS 2020



11 Web'sessions ont été organisées en direct, de fin mai à début juillet et ont rassemblé près de 30 intervenants et formateurs autour de :

- 6 tables rondes, 2 thématiques : Actualités et Transmission des cabinets de courtage
- 5 formations DDA Compatibles

Quelques chiffres clés

Vous avez été plus de **1400 participants** à participer aux Matinales ;

75% d'entre eux ont assisté au moins à une formation DDA Compatible ;

25% des participants ont assisté à plus de 5 événements ;

La satisfaction globale des Matinales se mesure à **4,75/5**.

C'est pourquoi nous vous proposerons de nouveaux contenus dès le second semestre !

Nous vous remercions pour votre participation.

Retrouvez l'intégralité des replays sur notre chaîne Youtube !



Rendez-vous dans nos cahiers régionaux pour consulter les interventions locales.

14 SEPTEMBRE 2020

FORUM DE LA GOUVERNANCE DE PLANETE CSCA À PARIS

PLANETE CSCA rassemble son Bureau national, son Conseil national, les membres de ses Comités directeurs et de ses commissions pour un après-midi de réflexion sur les missions et l'avenir de notre organisation professionnelle.

15 & 16 SEPTEMBRE 2020

LES JOURNÉES DU COURTAGE 2020 À PARIS

PLANETE CSCA participera, comme tous les ans, à ces rendez-vous, mais à distance en raison de la circulation de l'épidémie. Dans ce contexte, un stand virtuel sera animé, ainsi que la diffusion de webinaires et d'informations pour les courtiers.

18 & 29 SEPTEMBRE 2020

WEB'SESSION CONSACRÉE À L'AUDIT DE RISQUE (SANITAIRE ET RÉGLEMENTAIRE)

En partenariat avec Sedgwick. Cette session permet l'obtention d'une attestation DDA Compatible de 2h.

1^{ER} & 2 OCTOBRE 2020

SALON PATRIMONIA

PLANETE CSCA convie ses adhérents à Patrimonia, le lieu de rencontre des professionnels du patrimoine, et notamment les membres de son Collège CGP. Rendez-vous sur le stand C-31 !

3 NOVEMBRE 2020

LES RENDEZ-VOUS DU COURTAGE À MARSEILLE

PLANETE CSCA sera présent aux Rendez-vous du courtage de Marseille le 3 novembre prochain. Venez nous rendre visite sur le stand D42 !

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



La 11^e édition est reportée à 2021.
Rendez-vous dans le Bois de Boulogne pour participer aux courses ou à la marche du cœur !



Intermédius Saison 3

COMMENT ATTIRER DE JEUNES PROFESSIONNELS VERS LES MÉTIERS DU COURTAGE ?

Créé en 2016, l'Institut Intermédius est une structure de réflexion prospective sur le secteur de l'intermédiation en assurances. Cette année, l'Institut a choisi de mener ses travaux sur l'attractivité du métier, en liaison avec la branche professionnelle et la Vice-Présidente en charge de ce sujet, Stéphanie Martin. [voir portrait P.25]

Initialement, cette réflexion devait s'inscrire dans le cadre des débats menés sur la réforme de l'apprentissage, de la formation ainsi que sur l'innovation et les *Fintechs*, nouveaux entrants sur le marché du travail. Elle s'inscrit désormais dans le cadre du plan de relance économique, mené activement par le Gouvernement, dont l'un des principaux piliers sera l'emploi.

Pourquoi les courtiers en assurances, membres d'une profession réglementée, ont-ils besoin de communiquer sur l'attractivité de leur métier ? Sans doute parce que leurs spécificités sont mal connues du grand public. Si l'assurance est un produit régulièrement consommé, le métier de courtier reste peu valorisé. À cette méconnaissance du métier s'ajoute une grande confusion avec les assureurs, dont l'image s'effrite davantage depuis la crise sanitaire du Covid-19. Le secteur de l'assurance au sens large, est perçu

comme fortement réglementé, peu féminisé et globalement poussiéreux, ce qui peut rebuter les jeunes générations en quête d'autonomie et de créativité.

À travers cette réflexion, les intermédiaires en assurances s'adressent aux jeunes entrepreneurs de demain. Les métiers du courtage correspondent aux attentes des jeunes actifs en cabinet, comme à ceux des futurs jeunes actifs : digitaux, agiles, centrés sur l'humain et le relationnel, au service de l'économie et des citoyens, féminisés même si des progrès restent à faire en matière de parité et de diversité, tournés vers l'inclusion notamment via l'alternance.

L'épisode pandémique aura d'une part démontré le rôle crucial des courtiers dans l'économie française. En tant que partenaires privilégiés, ils alertent au quotidien sur ce qui se passe dans le monde réel. Elle aura d'autre part accéléré la digitalisation, un enjeu particulièrement stratégique pour le secteur de l'assurance. Le développement du numérique et de l'intelligence artificielle est intégré dès à présent pour faire de cette transformation une opportunité de croissance. Les courtiers en assurances sont largement au fait des évolutions actuelles et ont déjà fortement innové sous l'impulsion du numérique¹. Pour eux, les innovations technologiques sont perçues comme un accélérateur de compétences et permettent de se décharger de certaines tâches répétitives.

¹ Institut Intermédius - saison 2

5 RECOMMANDATIONS *du Livre Blanc 2020*

1 Créer un diplôme dédié au courtage en assurances 2.0

Le courtier de demain n'aura plus pour mission de vendre des contrats d'assurances, il sera un véritable entrepreneur, digital ! C'est pourquoi le comité scientifique propose la création d'un programme académique global pour devenir un « courtier-entrepreneur ». Au programme : management, intelligence artificielle, RSE, etc.

2 Développer une marque employeur et faire valoir ses spécificités

Les consommateurs sont aujourd'hui très attentifs au positionnement des marques ainsi qu'à leurs engagements sociétaux. La crise sanitaire incite davantage les cabinets à repenser le rôle sociétal qu'ils joueront demain. C'est pourquoi le comité scientifique considère comme essentiel de définir de nouvelles stratégies pour que les courtiers se démarquent de l'assurance au sens large pour faire valoir leurs spécificités et leur valeur sociétale propre.

3 Imaginer une campagne de communication

Le comité scientifique préconise une campagne nationale, digitale, soutenue par un storytelling qui présenterait les divers métiers exercés en cabinet et en entreprise. Une telle démarche revaloriserait l'image des intermédiaires en assurances et casserait les stéréotypes auxquels ils sont associés. Afterworks, salons, portes ouvertes au sein des cabinets....

Le comité scientifique recommande d'aller à la rencontre des jeunes générations, partout en France, pour comprendre leurs attentes et faire rayonner les

métiers du courtage d'assurances, en mettant en avant les rémunérations, les compétences et les qualités à développer pour intégrer une entreprise ou développer son propre cabinet.

4 Favoriser la diversité et renforcer les équilibres vie professionnelle/vie personnelle

Si le salariat dans les cabinets de courtage est déjà fortement féminisé, des progrès doivent être faits dans les instances dirigeantes des entreprises. La profession peut également s'engager dans des actions d'entrepreneuriat au féminin.

Le soutien à l'apprentissage doit être renforcé, car c'est un moyen rapide de constituer un vivier de jeunes talents à faire progresser au sein des cabinets de courtage, et d'équilibrer la pyramide des âges.

Les études sur la qualité de vie au travail, le suivi de la mise en place du télétravail, les réflexions sur les équilibres entre vie professionnelle et vie personnelle devront rester au cœur des préoccupations de la profession pour qu'elle puisse attirer les meilleures compétences, dans un contexte de concurrence entre secteurs d'activité.

5 Former les managers à l'accueil et à l'intégration des jeunes collaborateurs

Pour des jeunes collaborateurs en quête de sens et d'autonomie, il est nécessaire de se poser la question de leur intégration et de la manière de les nourrir en fonction de leurs aspirations. Cela nécessite pour l'organisation et les managers une capacité à se remettre en cause et à évoluer qui est bénéfique à l'exercice des activités dans un environnement fortement évolutif. ■

PLANETE CSCA

réaffirme sa position sur l'autorégulation de la profession : Accompagnement, OUI Contrôle des adhérents, NON

PLANETE CSCA (et avant la fusion, CSCA et PLANETE COURTIER) a de tous temps soutenu les projets permettant l'élévation du niveau de la profession et son accompagnement, et notamment le projet d'autorégulation de la profession de courtier en assurances dans le cadre de la loi PACTE. La décision du Conseil Constitutionnel de mai 2019 avait stoppé les négociations sur ce sujet.

Cette réforme restait pourtant d'actualité pour faire évoluer les pratiques professionnelles du courtage dans un contexte de bouleversements réglementaires et technologiques de grande ampleur. Dès le printemps 2019, PLANETE CSCA s'était cependant opposé à une autorégulation qui donnerait à ces associations un pouvoir de contrôle sur les pratiques commerciales de ses adhérents, estimant que la rédaction du projet de décret était contraire à l'esprit d'accompagnement dans lequel elle avait, jusque-là, soutenu ce projet de réforme.

Notre première alerte de désaccord avec l'esprit de la réforme remonte donc à près de 18 mois.

Extrait Communiqué de presse CSCA PLANETE COURTIER du 17 mai 2019 :

« Même si les négociations avec la Direction Générale du Trésor et l'ACPR sur les textes réglementaires s'étaient durcies ces dernières semaines sur des points de fond et de calendrier de mise en œuvre de la réforme, des solutions équilibrées et de compromis pouvaient encore être trouvées avant la publication des textes d'application. »

À l'automne 2019, PLANETE CSCA a adressé un document décrivant ce que pourrait être le cadre global de la réforme et la profondeur des missions que pourraient assumer les futures associations professionnelles. Ce courrier à la DG du Trésor est resté sans réponse.

En janvier 2020, PLANETE CSCA a pris connaissance de la proposition de loi (PPL) sur l'autorégulation, déposée à l'Assemblée nationale le 14 janvier sans que notre organisation professionnelle en ait été préalablement informée.

Extrait réaction PLANETE CSCA du 20 janvier 2020 :

PLANETE CSCA salue le retrait dans la rédaction de la proposition de loi du 14 janvier 2020 de la notion de devoir de vigilance ; les missions confiées aux associations professionnelles à créer devront s'inscrire dans l'accompagnement des professionnels du courtage, partout en France et quels que soient leur taille, leur typologie d'activités, leur modèle économique ou leur mode de distribution avec pour finalité d'être bénéfiques à tous les acteurs de notre secteur d'activité et à leurs clients.





Au début du confinement, le gouvernement a clairement indiqué que les réformes jugées non prioritaires étaient reportées ; PLANETE CSCA a alors naturellement adressé un email à la DG du Trésor et au rapporteur de la PPL à l'Assemblée nationale pour s'assurer que le projet de réforme portant autorégulation du courtage était bien considéré comme une réforme non prioritaire, et à ce titre, reporté à des temps meilleurs. Ce courriel non plus n'a pas reçu de réponse.

C'est pourquoi PLANETE CSCA a de nouveau alerté la DG du Trésor et le rapporteur de la PPL à l'Assemblée nationale début juin 2020 dans un courrier signé par 80 à 85% des destinataires de la réforme, pour reprendre sur le fond et sur le calendrier, les raisons qui lui paraissent nécessiter un débat serein sur les enjeux de cette réforme. D'un constat partagé sur les bénéfices attendus pour la profession et pour ses clients, pourront se dessiner les contours d'un texte efficace,

juste et porteur de valeur ajoutée. A contrario, une réforme aux contours flous n'est ni juridiquement possible, ni souhaitable, ni porteuse de sens pour notre profession. S'ajoute à cela la crise qui se profile. Cette réforme serait une charge, un coût et une contrainte supplémentaire, avec un potentiel sujet de distorsion concurrentielle, ce qui, dans le contexte de guerre commerciale qui s'annonce, devient un enjeu majeur.

**Extrait communiqué de presse
PLANETE CSCA du 23 juin 2020 :**

Bertrand de Surmont, Président de PLANETE CSCA, appelle aujourd'hui à un report sine die indispensable pour parvenir à un texte qui réponde aux attentes de la profession :

« Nous nous inscrivons dans une démarche de dialogue constant et constructif, et nous constatons que les conditions d'un débat serein, portant sur les enjeux et le fonds de cette

réforme, ne sont pas, à ce stade, réunies. Le courtage présente la particularité d'être au cœur du tissu productif des territoires ; la vitalité économique et financière des courtiers est alignée avec celle de leurs clients. Renforcer cette profession par un projet d'autorégulation bien calibré se traduira par un bénéfice pour tous les assurés des courtiers. Mais en la matière, il y a une « ligne rouge » qu'il convient de ne pas franchir : le législateur ne peut mettre à la charge des professionnels le rôle de « vérificateur / contrôleur » du respect des exigences liées à l'exercice des seules activités de courtage. »

PLANETE CSCA reste mobilisé sur ce projet de réforme, et ne manquera pas de vous tenir fidèlement informés des éventuels développements sur ce sujet. ■

Relations courtiers/assureurs : **ENTRÉS DANS LA CRISE AVEC DES PARTENAIRES, SORTIS AVEC DES FOURNISSEURS ?**

Les courtiers sont en première ligne dans la gestion de la crise économique et sociale. Depuis le début du confinement, ils accompagnent leurs clients et les représentent vis-à-vis des porteurs de risques.



Les courtiers sont des agents économiques de proximité. Ils sont présents quotidiennement au cœur des territoires, et ils ont une connaissance fine des difficultés rencontrées par leurs clients. Il leur apparaît très clairement que les entreprises, les TPE/PME, les artisans et plus globalement les entrepreneurs, sont aujourd'hui extrêmement fragilisés et préoccupés par la gestion de leur trésorerie. Les mesures énergiques prises par le gouvernement pour passer ce cap donnent leur plein effet, mais le scénario d'une récession brutale à l'automne 2021 se dessine.

Face à ces fortes inquiétudes, PLANETE CSCA n'a pu que constater que les réponses apportées par les assureurs en matière de couverture des risques d'entreprise ont été jugées par le terrain, dès avril 2020, décalées par rapport aux attentes des clients. Le sujet n'était pas pour ceux-ci de bénéficier de périodes de gratuité pour certaines lignes de garantie, comme l'auto ou la MRH. Les clients attendaient des mesures qui permettent en premier lieu de soulager leur trésorerie et de traduire le concept de solidarité en actes concrets.

“ **PLANETE CSCA** avait attiré l'attention sur le sujet de la Perte d'exploitation sans dommage dès le début du confinement. ”

La question n'est pas l'engagement global des assureurs dans le soutien à l'économie. Le secteur de l'assurance est sans conteste celui qui contribue le plus à cet effort, via des investissements dans les entreprises et le financement du fonds de soutien également abondé par l'État et les Régions. Mais, comme PLANETE CSCA l'a souligné ces derniers mois, ces mesures sont restées inaudibles alors que les clients attendaient des gestes concrets pour soulager leur trésorerie, comme d'autres acteurs ont pu le faire.

PLANETE CSCA avait attiré l'attention sur le sujet de la Perte d'exploitation sans dommage dès le début du confinement, tant il semblait inimaginable qu'une solution, quand bien même à minima, ne soit trouvée au niveau de la place. Ce sujet n'a pas été traité et s'est progressivement trouvé au cœur des débats. Au titre de l'expertise et de la connaissance des entrepreneurs qui font confiance aux courtiers, nous aurions tous gagné à être associés à des discussions de place au bénéfice de nos clients, alors que la situation sur le terrain était extrêmement tendue.

Plus préoccupant encore, PLANETE CSCA a vu déferler une ribambelle de prises de décisions des porteurs de risques en faveur de leurs réseaux d'agents, ce qui paraît légitime en première intention. Cependant, ne voyant rien venir pour les courtiers, PLANETE CSCA s'est adressé directement aux compagnies pour leur rappeler qu'elles ont deux pieds dans la distribution. Que des clients ne trouvent pas le même traitement en fonction de la manière dont ils ont souscrit leurs contrats semble inimaginable, impensable, et pourtant... ? Le bon sens dicte aux compagnies de rechercher leur intérêt et de préserver leurs distributeurs, et certaines (MMA, AXA, GENERALI) l'ont fait, permettant à leurs courtiers d'aborder la fin d'année 2020 dans de meilleures conditions. Certaines (dont ALLIANZ) restent cependant muettes et immobiles dans un contexte de très fortes attentes de la part de leurs courtiers.

Il faut désormais préparer 2021. Si PLANETE CSCA se mobilise, c'est toujours en gardant en tête la situation des clients finaux. Les renouvellements vont être très compliqués (baisse de la masse assurantielle conjuguée à n'en pas douter, à une politique de majoration des primes de la part des assureurs). Ceux au 1^{er} juillet se sont faits dans le sang et les larmes. Les clients n'auront de cesse d'aller vers les acteurs qui les auront soutenus. Même si on peut estimer qu'une bonne partie d'entre eux reviendront vers leurs courtiers à terme, cette période de tension des relations entre les compagnies et leurs distributeurs laissera des traces durables en termes de confiance et de relations commerciales. ■



PLANETE CSCA
publie
son rapport
d'activité
pour
2019

2019 restera dans les mémoires comme une année riche en actualités et en rebondissements pour le courtage d'assurances en France, une année tout d'abord marquée par la fusion de PLANETE COURTIER et de la CSCA pour former PLANETE CSCA dès le mois de juin.

Le projet d'autorégulation de la profession a largement occupé le devant de la scène entre janvier et mai 2019, mais l'année reste aussi marquée par la loi PACTE, les conventions de courtage, l'obligation de formation de 15h minimum liée à la DDA, le passage des OPCA aux OPCO et le rapprochement des branches professionnelles, autant d'occasions de dialoguer avec notre écosystème dans un seul objectif : accompagner nos adhérents, et tout spécialement les courtiers de proximité, dans l'exercice de leurs activités, dans un environnement en constante évolution.

Pour accéder au rapport d'activité



Mieux connaître vos Vice-Présidents



Didier Boranian
Vice-Président
Courtier de proximité

Didier Boranian est né le 9 octobre 1972 à Marseille. Il est marié et père de 3 enfants. Après une licence de Maths, il rejoint en 1988 le cabinet familial de courtage en assurances et en prend la direction en 2005. National Courtage est un cabinet « où il fait bon vivre avec une équipe dynamique et réactive. Avec quatre collaborateurs permanents et un chiffre d'affaires de 430 000 €, nous sommes des courtiers de proximité répondant à toutes les demandes ».

Côté syndical, l'aventure commence en 2012 quand Didier entre au Comité Directeur de l'ex-SMCAR. Il en devient vice-président en 2015 et président de la toute nouvelle CSCA Méditerranée en 2016. Didier développe le nombre d'adhérents : « Avec le concours de notre Comité Directeur, j'ai porté l'effectif de 110 à 250 membres entre mars 2016 et juin 2019. Entre mars 2018 et juin 2019, j'ai également été vice-président Courtage de proximité ».

Didier retrouve ces attributions au sein de PLANETE CSCA : il a été élu en septembre 2019 président de la région Sud-Est et il demeure vice-président Courtage de proximité.

Stéphanie Martin est Responsable de la Coordination Commerciale groupe et des Partenariats chez SIACI SAINT HONORE. Diplômée de l'EM Normandie, Stéphanie Martin débute sa carrière en tant qu'analyste financier pour la banque privée de l'EDF. En 1999, elle rentre chez Gras Savoye pour coordonner les activités commerciales en France. Puis, elle rejoint la Direction des marchés comme Chef de projet avant d'en prendre la direction en 2012.

En 2016, Stéphanie rejoint SIACI SAINT HONORE en tant que Directrice des marchés, avant d'être nommée au poste de Coordinateur Développement Groupe, en 2017. En 2018, elle rejoint le Comité Exécutif de SIACI SAINT HONORE et devient responsable de la coordination commerciale et des Partenariats. À ce titre, elle organise et structure la transversalité des activités entre autres, à travers le déploiement du CRM, et anime les partenariats externes.

Elle est par ailleurs Présidente de l'association Pluri'elle Assurance, qui réunit les femmes de l'assurance et Présidente de PLANETE CSCA RH, joint-venture créée entre PLANETE CSCA et l'IFPASS pour fournir des services de formation et de recrutement aux adhérents de PLANETE CSCA.

SIACI SAINT HONORE est un leader du courtage, du conseil, de la gestion et de la formation en assurances. Le groupe SIACI SAINT HONORE est l'un des tout premiers acteurs en protection des risques industriels, mobilité internationale, protection sociale, stratégie RH et rémunération. Le groupe compte aujourd'hui près de 3 000 collaborateurs à travers le monde.



Stéphanie Martin
Vice-Présidente
en charge de
l'attractivité
de la profession



Vincent Harel
Vice-Président
en charge de Assurances
de personnes

À 42 ans, Vincent HAREL est le benjamin du Bureau national constitué par Bertrand de SURMONT lors de son élection au poste de Président de PLANETE CSCA en septembre 2019. Après des études en école de commerce et un début de carrière en conseil (Organisation et Stratégie), il entre chez Mercer, l'un des leaders mondiaux du conseil en Santé et Prévoyance, Gestion des Talents, Retraites et Investissements. C'est ainsi qu'il résume : « J'évolue dans le monde du courtage depuis

17 ans, mais au sein d'une même entreprise ! ». Il a exercé des métiers variés, quasi-exclusivement en assurances de personnes, commençant par la gestion, puis le développement du segment de marché des particuliers et des PME, avant de travailler sur la gestion pour compte de tiers, un métier qui consiste à proposer la capacité en gestion de Mercer en santé/prévoyance à des confrères et à des compagnies. Après avoir pris la responsabilité des Grands Comptes, il devient Directeur général en charge de la Santé prévoyance puis le dirigeant de Mercer pour la France, à la tête d'une entreprise de plus de 700 collaborateurs en France.

« C'est tout naturellement que j'ai succédé à mon prédécesseur dans son engagement syndical lorsque j'ai pris la tête de Mercer France », se souvient Vincent. « C'était peu de temps avant la constitution de PLANETE CSCA. Bertrand a souhaité me donner un rôle plus précis dans son Bureau, ce que j'ai accepté avec plaisir pour apporter un

regard nouveau sur ces instances que j'avais jusqu'alors abordées surtout sous l'angle technique ». Il a à cœur de faire progresser la matière qu'il porte, et s'il est ravi de participer au débat et de contribuer à faire connaître les métiers du courtage, il s'inscrit dans une défense des intérêts qui ne tombe pas dans un corporatisme contreproductif à ses yeux. « La crise sanitaire a mis en lumière le sujet des Pertes d'exploitation, mais de très nombreux sujets vont faire l'objet de débats dans le champ de la santé/prévoyance/retraite : la création d'une 5ème branche Dépendance, le financement de la Sécurité Sociale dans un contexte de niveaux records de déficit public, la contribution des OCAM, la réforme des retraites et les réflexions sur un ANI de la prévoyance. Les courtiers vont avoir un rôle à jouer. Nos métiers sont concrets, tournés vers les clients. Les meilleures solutions sont celles que nous n'avons jamais construites, il ne tient qu'à nous de les imaginer ».

Philippe Saby est Vice-Président en charge de la communication, des partenariats et des services aux adhérents de PLANETE CSCA. Directeur général du groupe Solly Azar depuis septembre 2015, il débute sa vie professionnelle dans le groupe de la Banque SOVAC/GE Capital de 1986 à 1997. Philippe rejoint ensuite CNP assurances de 1997 à 2003, en charge du développement des assurances Emprunteurs auprès des Caisses d'Épargne et autres établissements financiers. Il ne quittera plus le monde des assurances et du courtage, rejoignant Generali Proximité Assurances en tant que Directeur des Partenariats de 2003 à 2006, devenant Directeur des opérations d'assurances de Generali Collectives de 2006 à 2008, puis Directeur du Courtage Vie et IARD de Generali de 2008 à 2015.

Chez Solly Azar, Philippe s'engage dans une transformation profonde : il crée les conditions d'une adaptation constante des processus pour répondre à la fois aux attentes des clients (qualité, rapidité de services) et aux obligations réglementaires liées aux activités, dans un environnement fortement concurrentiel. Au-delà des aspects techniques, Philippe s'attache aussi à transformer l'esprit dans lequel ses collaborateurs travaillent, avec toujours plus d'ouverture sur les meilleures pratiques, celles qui vont apporter de la fluidité, de la simplicité et de la confiance. Son credo syndical au sein de PLANETE CSCA sonne clair : promouvoir un syndicat professionnel résolument tourné vers l'avenir pour assurer le développement de tous les modèles de courtage.



Philippe Saby
*Vice-Président
en charge de la
communication et des
services aux adhérents*



Jérôme Dedeyan
*Vice-Président
en charge des Assurtechs*

Jérôme DEDEYAN est associé fondateur d'Eres, entreprise spécialisée en épargne salariale, épargne retraite et actionnariat salarié. Eres met en place, suit et gère les placements de ces mécanismes pour les entreprises et les particuliers en direct ou en collaboration avec un réseau de 3 500 cabinets partenaires.

Jérôme est petit-fils et fils de courtier ; il décrit l'impossible reprise du cabinet familial avec son frère comme sa plus grande frustration professionnelle. Alors, bien que le courtage ne représente que le tiers du chiffre d'affaires de son groupe, son engagement au service de la profession est total.

Jérôme s'était déjà fortement engagé dans la CSCA en créant la commission Épargne il y a quatre ans. Elle s'est révélée un élément clé dans le lobbying au moment de la discussion de la Loi PACTE, notamment grâce à la recherche de positions communes avec les associations consoeurs, chaque fois que cela a été possible : l'ANACOFI, la CNCGP, la Compagnie des CGPI, la CNCIF et AGEA par exemple. La commission de la CSCA tenait le crayon et elle a joué le rôle de fédération des énergies, avec un certain succès, en garantissant l'accès à ce marché attractif pour les intermédiaires.

Cette commission Épargne Retraite/Épargne Salariale poursuit ses travaux dans cette nouvelle mandature PLANETE CSCA, rattachée à la Vice-Présidence de Jérôme en accord avec Vincent Harel (Vice-Président Assurances de Personnes).

Mais Jérôme devient plus spécifiquement Vice-Président en charge des Assurtechs, avec pour objectifs principaux offrir aux Assurtechs du courtage un

lieu où elles peuvent s'exprimer, et travailler sur leurs problématiques spécifiques, irriguer les cabinets de courtage et notamment les courtiers de proximité de nouvelles technologies pour créer des passerelles entre de nouveaux acteurs et des modèles économiques existants.

Jérôme définit le « courtier augmenté » comme un commerçant à haute valeur ajoutée, détendu dans l'exercice de ses activités grâce à ce que la technologie lui apporte de meilleur : une productivité commerciale accrue et la certitude d'être en conformité avec ses obligations réglementaires.

Pour lui, la réussite de sa Vice-Présidence passe par une cartographie des besoins du courtage, puis la recherche sur le marché, le développement en interne au syndicat ou par appel à projets des outils correspondants aux besoins de ses adhérents. Les travaux concrets ont commencé, avec la création d'un lab' pour commencer à nouer le dialogue entre courtiers et Assurtechs, et cartographier les besoins.



Christophe Pardessus
*Vice-Président
 en charge des affaires réglementaires*

Christophe Pardessus est membre du COMEX de Marsh en charge du Juridique, de la Compliance et des Sinistres. Il a rejoint Marsh comme juriste, et il a effectué toute sa carrière dans l'entreprise, occupant alternativement des fonctions en France et en Europe. Son côté opérationnel constitue sa marque de fabrique.

Sa technicité et sa fine connaissance des interlocuteurs en compagnies lui ont ainsi permis de travailler également sur la partie « Sinistres Client » depuis 2009. Membre de la Commission juridique de la CSCA à partir de 1989, il en assure la présidence de 1999 à 2019 avec de fortes convictions : faire évoluer le contexte juridique et fiscal de la profession en veillant à ce que les intérêts des clients soient protégés.

Roy de TAO est Vice-Président chargé des Affaires sociales de PLANETE CSCA et Président de la Commission paritaire de la branche professionnelle du courtage d'assurances. Après des études de droit et sciences-Po Strasbourg et un cursus en école de commerce, Roy débute sa carrière comme Délégué régional d'AG2R Lorraine-Alsace pendant une dizaine d'années. Spécialiste des assurances collectives, il rejoint APICIL pour participer à la création du département commercial en tant que Responsable du Développement.

En 1999, il crée deux cabinets de courtage en assurances de personnes, TMC à Lyon. En 2005, Roy entre dans les métiers de l'IARD en rachetant Annecy Courtage Assurances.

Par ailleurs, il a été élu pendant douze années dans l'agglomération d'Annecy, et a évolué dans le monde du hockey sur glace en tant qu'arbitre international pendant plus de vingt ans.

Roy fait partie des fondateurs de PLANETE COURTIER, et souhaite poursuivre avec la même conviction, son engagement syndical.

Aujourd'hui encore, il croit en effet à la possibilité pour la réglementation, de renforcer la protection des clients, particuliers et entreprises, du courtage à travers des règles encadrant notre profession (accès au métier ; exercice du métier) et garantissant un fort professionnalisme, faisant valoir une véritable convergence entre exigences professionnelles et défense des consommateurs. En matière de fiscalité, il travaille à une clarification des règles fiscales en matière de TVA, synonyme à son sens d'une meilleure sécurité juridique et fiscale.

Christophe Pardessus s'engage dans sa Vice-Présidence de PLANETE CSCA avec la même énergie : il souhaite que le syndicat puisse anticiper les réglementations à venir, et veiller à conserver un corps de règles adaptées aux adhérents de PLANETE CSCA, tenant compte de leur grande diversité de taille et de centres d'intérêt. Il s'engage aussi pour accompagner les professionnels dans la mise en oeuvre des textes, les aider à comprendre et à appliquer la réglementation. Pour lui, professionnalisme, rigueur technique, sécurité juridique doivent être des atouts forts au service du dynamisme de la profession.



Roy de Tao
*Vice-Président
 en charge des affaires
 sociales*



LA VISION DU COURTAGE DE SANDRINE YANA

*Interview de Sandrine Yana,
Directrice associée Galiléo Courtage*



COMMENT ÊTES-VOUS VENUE AU COURTAGE D'ASSURANCES ?

Je me suis orientée vers des études de droit après mon bac, et je me suis spécialisée dans le droit des assurances, un domaine inspiré par ma mère, cadre dirigeant à cette époque d'un grand cabinet de courtage. Après avoir obtenu un DESS en droit des assurances et l'Institut des Assurances de Paris (IAP), j'ai commencé comme Conseiller technique RC et Risques financiers au département Grands Comptes de MARSH. Huit ans et deux enfants plus tard, je suis devenue Chargée de Clientèle Grands Comptes chez Verspieren, puis Responsable middle market IARD chez GRAS SAVOYE, où j'ai eu la chance d'encadrer une équipe de plus de 20 collaborateurs.

Lorsque j'ai quitté ces fonctions, c'était pour tenter l'aventure entrepreneuriale en association dans un petit cabinet de courtage, avant de fonder il y a 7 ans avec Flora Beddouk, mon propre cabinet Galiléo Courtage.

On peut donc affirmer que la passion du courtage d'assurances ne m'a jamais quittée, tant ce métier est divers et riche en découvertes, rencontres et enseignements !

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 ?

Le métier de courtier est passionnant grâce à la diversité et la richesse des postes qu'il propose. Il m'a permis de rencontrer des gens formidables tant chez les clients que chez les assureurs. J'ai pu aussi y découvrir des savoirs-faires industriels et technologiques innovants et pointus. Le courtage d'assurances est également un domaine ouvert sur le monde, où la sphère internationale peut prendre une grande place selon les métiers.

J'ai eu la chance également de croiser des managers qui m'ont fait confiance et des équipes que j'ai pu accompagner et faire grandir, jusqu'à ressentir la force nécessaire pour co-fonder ma propre entreprise.

Peu de métiers permettent d'être aussi autonome, avec pour seules limites la proximité client et la recherche de l'excellence. L'innovation et la relation interpersonnelle, chères aux générations Y et Z, sont au cœur de notre quotidien.

Être une femme entrepreneuse me permet de témoigner de la liberté qu'on éprouve à prendre son envol, une liberté qui rime avec des responsabilités bien sûr, mais que j'assume aisément grâce à la richesse de mon association avec Flora et des collaborateurs qui m'entourent. Ce qui compte pour moi désormais, c'est de véhiculer mes propres valeurs métiers par un sens du service client exigeant, un management bienveillant et des partenariats assureurs basés sur la confiance et l'éthique. Enfin, relever les nombreux défis qui attendent nos entreprises dans cette période de mutations inédites par l'innovation et la digitalisation, reste pour moi un challenge très excitant.

L'un de mes regrets cependant demeure une parité en panne dans les cabinets de courtage. Peu de femmes intègrent les comités exécutifs ou les instances

dirigeantes des grandes structures, et nous sommes minoritaires en tant qu'entrepreneuses. Sur ce sujet, chacun a un rôle à jouer. Promouvoir les talents féminins qui restent en retrait, les aider à oser et à passer certains caps est un impératif pour chaque manager si l'on veut faire bouger les lignes, car les femmes ont besoin de modèles pour se projeter. Mon parcours n'est qu'un témoignage, mais il démontre qu'il est possible de réussir en tant que dirigeante tout en ayant une vie de famille épanouie.

QUE PEUT APPORTER LE COURTAGE AU MONDE ÉCONOMIQUE DE DEMAIN ?

Cette crise va renforcer le besoin qu'ont les clients de liens de proximité et de confiance et d'un service de grande qualité. Le courtier sait parfaitement incarner une réponse à ces attentes.

Chez Galiléo Courtage, dès le début de la crise, nous avons su conforter ces liens avec nos clients en restant présents, réactifs et à l'écoute.

Évidemment, nous ne sommes qu'au début de la crise. L'incertitude continue à être le maître mot. De nouveaux défis attendent nos clients, et l'ensemble du secteur productif. Les courtiers sauront en tirer parti s'ils ne transigent pas sur leurs fondamentaux que sont le sens du service client et l'excellence, tout en jouant la carte de la créativité avec l'agilité qui les caractérise. La meilleure réponse que nous pouvons apporter aux entrepreneurs, reste l'action, le lancement de nouveaux projets/produits qui permettent de se projeter et d'avancer.

Certes, notre année commerciale est compromise et le marché de l'assurance risque de se tendre, je n'occulte pas ces réalités. Mais je reste optimiste et je m'appuie sur mes convictions : le sens du service-client, la recherche de l'excellence et bien sûr la transformation digitale de nos métiers qui est incontournable. L'enjeu demeure de réussir à placer l'humain au cœur de la chaîne de valeur clients-courtiers-compagnies d'assurances.

Enfin à titre personnel, je m'engage pour un management bienveillant, fondé sur l'esprit d'équipe. Promouvoir la parité homme femme, la diversité en termes d'âge et de parcours, m'est tout naturel dans l'objectif d'offrir à nos clients, des équipes à l'image de la société contemporaine. ■

LA PROTECTION JURIDIQUE QUI S'ENGAGE À VOS CÔTÉS

pour abolir la pesanteur juridique
et relever les défis d'un monde en mouvement...

PROXIMITÉ & RELATIONS HUMAINES

Des équipes disponibles et
à l'écoute au sein de nos 30
délégations.

INNOVATION

Un vent de liberté
souffle sur la
protection juridique.

EXPERTISE

Acteur de référence
reconnu par ses
courtiers partenaires
sur le marché de la
protection juridique.

ESPACE PARTENAIRES

Application qui permet
la souscription de
contrats, le suivi des
dossiers sinistres et
de nombreuses autres
fonctionnalités.



Votre partenaire protection juridique sur les 30 sites en France
Pour plus de renseignements : 04 26 04 11 13
62 rue de Bonnel, Immeuble l'Europe, 2e étage, 69003 Lyon

www.cfdp.fr

Sedgwick 1^{er} Groupe mondial d'expertises vous propose :

LE CENTRE DE COORDINATION DES COMPTES ET PROGRAMMES

Un service sur mesure de gestion des dossiers sinistres de vos clients **ENTREPRISE/PROFESSIONNEL**

Son rôle est de vous accompagner dans votre développement et la fidélisation de vos clients en France et à l'International, en vous proposant un service de gestion de vos sinistres toutes branches telles que Dommages, RC, Marine, Transport... et toutes lignes de spécialités telles que Agro, Énergie, Audit de risques...

- Un **point d'entrée unique**
- Des **process adaptables** à votre besoin et ceux de vos clients
- Une **équipe dédiée** technique, administrative et multi-langues
- Un **suivi qualité** des sinistres par le pilotage des dossiers et le reporting



Pour toute demande d'informations :
01 40 22 80 28 - ccp@fr.sedgwick.com