



LES COURTIERS AU COEUR DE **LA FABRIQUE DE LA CONFIANCE**

MARS 2021



SOMMAIRE

04 QUAND L'ASSURANCE RIME AVEC DÉFIANCE !

05 L'information accrue du consommateur, un mauvais remède à la défiance ?

06 Le débat sur la perte d'exploitation sans dommages, une illustration de cette crise de confiance !

07 ET SI ON DÉFIAIT LA DÉFIANCE EN REPLAÇANT LE COURTIER AU CENTRE DU CONTRAT DE CONFIANCE ?

09 LES PISTES DE RÉFLEXIONS POUR CONSTRUIRE LA CONFIANCE DE DEMAIN

11 RESTAURER LA CONFIANCE, POUR QUE L'ASSURANCE AIT DES PERSPECTIVES DE CROISSANCE, UN REGARD TOURNÉ VERS LE FUTUR, UN AVENIR !



Christophe Hautbourg

Directeur général de PLANETE CSCA

La confiance est la pierre angulaire de l'opération d'assurance et est présente à toutes ses étapes : confiance dans les déclarations faites par le preneur d'assurance lors de la souscription du risque, confiance dans la capacité du courtier d'assurances à proposer le contrat d'assurance le plus adapté à la situation du souscripteur, confiance dans la capacité de l'assureur à faire face à des engagements financiers dont le montant n'est pas toujours connu lors de la souscription et peut s'avérer très conséquent.

Or, ces opérations font aujourd'hui l'objet d'une défiance de plus en plus marquée des consommateurs et des pouvoirs publics.

Comment expliquer ce paradoxe ? Quel rôle peuvent jouer les courtiers pour contribuer à restaurer la confiance des consommateurs dans l'assurance ? Quelles peuvent être les pistes de réflexions pour construire la confiance de demain ?



QUAND
L'ASSURANCE
RIME AVEC DÉFIANCE !



L'INFORMATION ACCRUE DU CONSOMMATEUR, **UN MAUVAIS REMÈDE À LA DÉFIANCE ?**

Depuis plusieurs années, la réglementation opère un renforcement sensible de l'information précontractuelle et contractuelle des souscripteurs d'assurance : remise d'un document d'information normalisé sur le produit d'assurance (IPID) en assurance non-vie, remise d'un document d'informations clés (DIC) en assurance-vie, fourniture d'une fiche d'information et de conseil (FIC) par l'intermédiaire d'assurance, information technique sur les frais et les éventuelles rémunérations perçues au titre du contrat...

Si le législateur avait pour objectif louable de fournir une information synthétique au consommateur, il semble que ces nouveautés aient eu un effet contreproductif. Tous ces documents, dont la technicité rend parfois ardue

la compréhension des informations y figurant, ont introduit les ingrédients d'une méfiance, écartant ainsi progressivement mais sûrement le postulat de confiance devant entourer la conclusion et l'exécution du contrat d'assurance.

Loin de protéger le client consommateur, ce flot d'informations techniques au stade précontractuel aboutit à l'effet inverse de celui-ci recherché : loin de le protéger... il le responsabilise terriblement et l'érige en contrôleur des actions des professionnels qu'il a en face de lui. Il lui sera ainsi de plus en plus difficile de dire qu'il ne savait pas ou qu'il n'avait pas compris puisqu'il avait signé des documents indiquant le contraire.

Viendra alors le temps des contentieux et plaidoiries consistant à ôter toute valeur juridique à cette information précontractuelle afin de rétablir le client consommateur dans la situation qui était généralement la sienne lors de la souscription du contrat d'assurance : celle d'un profane s'en remettant à la technicité des professionnels du secteur... Retour à la case départ !



LE DÉBAT SUR LA PERTE D'EXPLOITATION SANS DOMMAGES, **UNE ILLUSTRATION DE CETTE CRISE DE CONFIANCE !**

Une réponse tardive et en ordre dispersé en mars 2020 sur l'indemnisation des pertes d'exploitation a renforcé la défiance des acteurs économiques, des responsables politiques et des citoyens.

Face à la question de l'indemnisation des pertes d'exploitation suite à une décision de fermeture administrative de pans entiers de l'économie, les assureurs sont dans un premier temps restés muets. Ce silence au moment où ces clients avaient besoin de l'expression d'une forme de solidarité a été vécu comme une rupture dans la confiance. Les clients se sont trouvés


démunis, rien ne les protégeait de la situation créée par la décision politique de mettre la France sous cloche.

Un autre facteur a joué dans la montée de la défiance des entreprises et des entrepreneurs envers leurs assureurs : certains acteurs, les bancassureurs en première ligne, ont commencé à communiquer sur des mois gratuits, des mesures de soutien, ...sans qu'il soit bien établi s'il s'agissait de gestes de solidarité ou de prestations dues au titre des contrats et appliquées de manière forfaitaire. Comment s'y retrouver ? Des indemnités étaient-elles finalement dues au titre de certains contrats d'assurance ?

Aujourd'hui, dans un contexte de crise profonde et d'incertitudes sur l'avenir, la confiance en l'assurance est mise à rude épreuve et le sentiment de défiance s'est installé dans l'esprit des consommateurs.



ET SI ON DÉFIAIT
LA DÉFIANCE
**EN REPLAÇANT LE COURTIER
AU CENTRE DU CONTRAT
DE CONFIANCE ?**



La confiance requiert de la part des acteurs du marché de l'assurance un haut niveau de professionnalisme, de loyauté et d'honorabilité, ainsi qu'une supervision accrue et efficace des opérations conclues. La position spécifique du courtier peut permettre de recréer de la confiance.

La confiance peut être définie comme un sentiment de sérénité qui émane de la relation à un acteur sur qui l'on se repose dans une situation donnée en espérant qu'il prendra soin de nos intérêts. Faire confiance, c'est donc confier certains intérêts à un acteur dont les caractéristiques permettent d'espérer qu'il va en prendre bien soin.

Pour paraphraser la citation de Jean Cocteau,

il n'y a pas de confiance, il y a des preuves de confiance !

La grille d'analyse développée par Shockley-Zalabak, Morreale et Hackman identifie cinq caractéristiques pour juger si l'autre est digne de confiance : les compétences, la fiabilité, la franchise et l'honnêteté, le souci de l'autre et l'identification à l'autre. Appliquées aux courtiers, elles permettent d'identifier en quoi la position spécifique du courtier peut permettre de recréer de la confiance :

COMPÉTENCES

Le courtier conjugue de multiples compétences : sens commercial, créativité reposant sur de solides connaissances techniques, financières et juridiques. Son expertise lui permet d'identifier les risques et de conseiller ses clients dans le choix des contrats d'assurance adaptés à leurs besoins.

FIABILITÉ

Les clients s'en remettent entièrement à la capacité du courtier à protéger leurs intérêts patrimoniaux et à les rétablir dans leur situation d'avant la réalisation du sinistre, si celui-ci venait à se produire. Lorsqu'un sinistre survient, le courtier l'instruit et assiste son client afin d'obtenir de l'assureur le règlement le plus juste et dans les meilleurs délais avec les experts missionnés.

FRANCHISE ET HONNÊTÉTÉ

Le courtier est mandaté par ses clients et son indépendance vis-à-vis des organismes d'assurances lui permet de le représenter face au porteur de risque, avec loyauté et en toute transparence.

SOUCI DE L'AUTRE


Dans un contexte nourri d'incertitudes, les courtiers font figure d'acteurs stables, jouant un rôle pédagogique et de soutien moral. Au-delà de l'écoute et de l'accompagnement de crise, les clients recherchent aujourd'hui auprès des courtiers du conseil dans l'évaluation de leurs risques et des points réguliers pour tenir compte de l'évolution de leurs situations.

IDENTIFICATION À L'AUTRE

Le courtier est proche du terrain et du quotidien de ses clients. Dans cette capacité d'identification du courtier avec les problématiques de ses clients se joue souvent une possibilité de renforcer encore les liens commerciaux ; les courtiers n'hésitent pas à aller au-delà de la notion de proximité avec leurs clients au cœur des territoires, ils parlent parfois d'intimité pour des entreprises qu'ils conseillent de longue date, et qu'ils accompagnent dans la gestion de leurs contrats et de leurs sinistres.



LES PISTES
DE RÉFLEXIONS
**POUR CONSTRUIRE
LA CONFIANCE DE DEMAIN**



Au-delà du rôle central des courtiers, une des clés complémentaires du rétablissement de cette confiance pourrait consister à admettre finalement un écart de technicité entre les professionnels et les clients et ainsi porter une attention particulière à l'adaptation des informations transmises à ces derniers. Plusieurs voies de simplification pourraient alors être empruntées :

SIMPLIFIER LES PRODUITS D'ASSURANCE PROPOSÉS SUR LE MARCHÉ

Cette simplification n'est pas antinomique avec la complexification et la diversification des besoins des clients. L'exemple de l'introduction du Plan d'Épargne Retraite (PER) par la loi Pacte est révélatrice. Il simplifie l'accès à l'épargne retraite, au combien essentiel dans les années à venir, en remplaçant la kyrielle de régimes existants par une offre unique contenant plusieurs compartiments permettant de répondre dans le temps aux besoins de l'ensemble des populations de clients. Une prochaine étape pourrait être une loi Pacte de simplification de l'assurance complémentaire santé !

**Simplification
et meilleure lisibilité donc...**

SIMPLIFIER LA TERMINOLOGIE DES CONTRATS D'ASSURANCE PROPOSÉS SUR LE MARCHÉ

La matière assurantielle est exigeante et technique. Elle donne souvent lieu à d'âpres débats juridiques autour de la signification précise d'un mot, y compris devant les plus hautes juridictions françaises. Mais, ne faudrait-il pas justement accorder plus de temps et d'importance à la simplification du langage assurantiel, sans pour autant renier sa technicité ? le *Legal design* est à ce titre une piste d'innovation à explorer !

**Simplification
et meilleure lisibilité encore...**

SIMPLIFIER L'ACTE DE SOUSCRIPTION

Il conviendrait de libérer la démarche de souscription des ingrédients de méfiance qui entravent, *in fine*, la bonne compréhension de l'engagement par le souscripteur du contrat d'assurance. Le courtier conserverait ainsi la marge de manœuvre possible pour informer convenablement son client en s'adaptant à sa situation et son degré de compréhension, comme l'exige la Cour de Cassation depuis plusieurs décennies, en exigeant du courtier qu'il informe pleinement son client quitte à ce que cela passe par une forme de vulgarisation !

**Simplification
et meilleure lisibilité toujours...**



RESTAURER LA CONFIANCE POUR QUE L'ASSURANCE AIT DES PERSPECTIVES DE CROISSANCE, UN REGARD TOURNÉ VERS LE FUTUR, UN AVENIR !

La période que nous vivons démontre qu'il n'y a pas un monde d'avant versus un monde d'après, mais un monde autrement. La période de confinement et plus encore les mois qui ont suivi prouvent qu'au plan économique global, les grands perdants de cette crise seront ceux qui n'auront pas su conserver la confiance de leurs clients et de leurs partenaires. S'adapter coûte-

que-coûte aux nouveaux paradigmes de marché est donc indispensable.

Il est dans l'ADN des courtiers de regarder vers l'avenir avec confiance, celle que confèrent les épreuves déjà surmontées et la certitude d'agir toujours dans l'intérêt de leurs clients, permettant ainsi de contribuer à la fabrique de la confiance.



LE SYNDICAT DES COURTIERS D'ASSURANCES

Cette contribution est issue des travaux collectifs menés
par **La Fabrique d'Assurance** en 2020 :

https://www.lafabriquedassurance.org/uploads/file/6024_LivreBlanc-2020-La-confiance-dans-l-Assurance.pdf



PLANETE CSCA

10 rue Auber
75009 Paris
01 48 74 19 12
contact@planetecsca.fr

www.planetecsca.fr