Les travaux de l'Enass

Ecole nationale d'assurances

Les courtiers généralistes face au défi de la transparence des rémunérations

Estelle BAECHLER





Remerciements

Mes remerciements vont en premier lieu à Gilles THIVANT et Jean-Philippe LAVERGNE qui m'ont donné l'opportunité de préparer le MBA de l'Enass, ainsi qu'à Grégoire DUPONT qui a accepté d'encadrer cette thèse.

Ma reconnaissance s'adresse de manière toute particulière aux professionnels qui ont partagé avec moi leurs réflexions et expertises les plus récentes :

- Arieh BRUNSCHWIG, Responsable juridique, Anacofi
- Henri DEBRUYNE, Président, MEDI
- Franck DEPAIX, Directeur Délégué, Groupe MNCAP
- Jean-Philippe FERRANDIS, Directeur des Assurances de personnes, VERSPIEREN
- Hervé HOUDARD, Directeur général, SIACI Saint Honoré
- Werner LE BON, Directeur commercial, ECA
- Pierre-Alain de MALLERAY, *Directeur général*, Groupe Santiane
- Christophe PARDESSUS, Managing Director, Marsh & Mc Lennan
- Nicolas de POIX, Directeur des Partenariats, Metlife
- Clotilde RICHER, Responsable Souscription Prévoyance Santé, Quatrem
- Sophie VANNIER, Regional Head of L&S and Health, AXA Mediterranean & Latin American Region

Cette formation aura été autant enrichissante que très prenante, je remercie mes proches, auprès de qui j'ai été peu présente durant mon cursus, ainsi que Julie CARIOU et Aurélie NOIREZ souscriptrices au sein de l'équipe *Multicanaux & Partenariats de la Direction France de SCOR Global Life* dont les encouragements m'ont aidé à rester mobilisée tout au long de ces dix-huit mois.

Synthèse

La transparence des rémunérations va s'imposer aux acteurs de la distribution des produits d'assurance. La directive DIA 2 a été votée par le Parlement européen le 26 février 2014 et sera transposée dans les droits des Etats lorsqu'elle sera adoptée par le trilogue (Conseil des ministres, Commission européenne et Parlement européen).

Ce texte modifiera les conditions d'exercice des courtiers d'assurance et des agents mais aussi celles des entreprises d'assurance, des sites web de commercialisation et des comparateurs désormais concernés. Tous auront l'obligation de préciser l'origine, la nature et la composition de la rémunération qu'ils vont recevoir. C'est une nouvelle étape dans la protection du consommateur et dans la lutte contre les conflits d'intérêts.

Les courtiers généralistes, presque exclusivement rémunérés à la commission par l'assuré, devront rendre ce système transparent pour leurs clients. Ils ne sont pas égaux face à cette nouvelle réglementation car leurs réalités économiques sont différentes selon leurs catégories : grands courtiers, courtiers régionaux et courtiers de proximité.

La nouvelle exigence de transparence a pour objectif de protéger le consommateur et d'harmoniser les dispositifs d'intermédiation financière et d'assurance. C'est aussi une réponse à certaines remises en cause de la profession. Dans le secteur du courtage en assurance, l'affaire Spitzer du 14 octobre 2004 est le point de départ. La transparence s'inscrit dans l'évolution du comportement consumériste : les assurés veulent comprendre. Ils demandent des niveaux de rémunération justifiés et légitimes. Le marché ne peut pas échapper à ce mouvement. Le contexte concurrentiel s'est considérablement modifié avec notamment la concurrence d'internet.

L'une des évolutions attendues est un profond re-engineering du métier. Les courtiers généralistes vont devoir faire évoluer leurs principes relationnels avec leurs clients et s'interroger sur leurs modèles économiques. Ils devront démontrer leur valeur ajoutée pour exister puisque la transparence permettra de rendre la rémunération cohérente avec la prestation.

Au-delà du métier, une attente de changement des modes de rémunérations apparaît. Le marché est devenu mature et les coûts d'acquisition entre les différents acteurs se sont rapprochés. Les assurés négocieront probablement davantage. Les courtiers mettront tout en œuvre pour obtenir une rémunération additionnelle afin de compenser une baisse éventuelle des commissions. Le précompte disparaîtra. DIA 2 offre aussi aux courtiers la possibilité de faire valoir la qualité de leurs services. Même si la situation pourra être difficile pour certains professionnels, elle permettra à d'autres de saisir de nouvelles opportunités.

Executive Summary

Transparency relating to remuneration will be imposed upon those involved in the distribution of Insurance products. The IMD 2 Directive was adopted by the European Parliament on 26 February 2014 and will be implemented in states once it is validated by the triologue (Council of Ministers, European Comission and European Parliament).

This change will modify the working conditions of not only Insurance Brokers and Agents but also the sales force of Insurance companies. Web marketing sites and comparators are also concerned. All will be required to clarify the origin, nature and composition of remuneration they will receive. This is a new step in consumer protection and the fight against conflicts of interest.

General Brokers, almost exclusively paid on commission by the insured must make this a transparent system for their customers. They are not equal before the new regulations as their economic situations are different according to their categories: such as large brokers, regional brokers and local brokers.

The new aim of transparency has an objective of Consumer protection and to harmonize financial intermediation and insurance arrangements. It is also a response to some questioning of the profession. In the area of insurance brokerage, the Spitzer case of 14 October 2004 is an example. Transparency is part of the evolution of consumer behavior: the insured wants to be understood. They demand justified and legitimate compensation levels. The market cannot escape this trend. The Competitive environment has changed considerably with in particular internet competition.

One of the expected changes is a profound re-engineering of business. General brokers will have to change their relationship with their customers and in principal examine their business models. They must demonstrate their added value in order to exist as transparency will make remuneration coherent with performance.

Going beyond the profession, the expectation of changes linked to remuneration is evident. The market has become mature and acquisitions between the different actors are also more evident. The Insured will probably have the advantage to negotiate more. Brokers will make every effort to obtain additional compensation to offset any decline in commissions. The upfront costs will disappear. IMD 2 also offers Brokers the opportunity to showcase the quality of their services. Although the situation may be difficult for some professionals, it will allow others to seize new opportunities.

Sommaire

Introduction

CHAPITRE 1 – Panorama du marché des courtiers généralistes

- 1.1 Le poids du courtage dans la distribution d'assurance
- 1.2 Les courtiers généralistes en présence
- 1.3 Un métier à forte valeur ajoutée
- 1.4 La rémunération des courtiers

Conclusions du 1er chapitre

CHAPITRE 2 – Les origines et les raisons d'une nouvelle exigence de transparence

- 2.1 Un environnement nouveau
- 2.2 Certaines pratiques professionnelles en question
- 2.3 Les dispositions applicables aujourd'hui en Europe et les critiques.

Conclusions du 2^{ème} chapitre

CHAPITRE 3 – Scénarios pour les courtiers généralistes de demain

- 3.1 Les futures obligations
- 3.2 Les enjeux et impacts financiers
- 3.3 Focus sur certains types de marchés

Conclusions du 3^{ème} chapitre

Conclusion

Interviews dans le cadre de la thèse

Sources & Bibliographie

Table des matières

Introduction

Les courtiers d'assurance pourront être obligés, dans les prochains mois, de révéler le montant des rémunérations qu'ils perçoivent sur les souscriptions. Une révision de la DIA (Directive sur l'Intermédiation en Assurance du 9 décembre 2002), portant sur la transparence en matière de rémunération des intermédiaires et des entreprises d'assurance est en cours : cette future directive révisée est communément dénommée « DIA 2 » Les modalités de la transparence des rémunérations seront affichées mais aussi un effort significatif devra être fait par les intermédiaires pour expliquer leur statut et leurs liens avec les compagnies d'assurance. Il est à prévoir que les Etats membres devront transposer cette législation en 2015 ou début 2016.

Nous ne savons pas aujourd'hui comment le principe de la transparence des rémunérations sera transposé en droit français. En revanche, étant donné que cette transparence sera tôt ou tard effective, il est important, dès à présent, de définir clairement ses modes d'application. L'actualité montre en effet que la transparence est devenue une exigence dans tous les domaines et que cela vaut désormais autant, par exemple, pour l'industrie agro-alimentaire, que pour le monde politique ou encore celui de la finance.

A ce jour, en droit français, lorsqu'un courtier d'assurance est rémunéré à la commission par l'assureur, le client n'en est pas informé. Le courtier ne fournit les informations sur sa rémunération uniquement si son client le lui demande expressément. De plus, seuls les risques professionnels avec une prime supérieure à 20 000 euros sont concernés, excluant ainsi les souscriptions particulières. Les grands comptes et le middle market jusqu'à 80 salariés ont accès aux résultats grâce à loi Evin et, de ce fait, aux chargements du contrat d'assurance, mais seulement après la souscription.

Une réglementation qui change est toujours perturbante pour les entreprises et encore plus pour les petites compagnies. La transparence des rémunérations a été au centre d'une problématique concernant les CGPI¹ suite à la directive MIF 2 approuvée il y a un an par le Parlement européen (et qui est actuellement en cours d'adoption). Un important débat porte actuellement sur « l'avenir des rétrocessions sur OPCVM des contrats assurance vie » et les CGPI s'interrogent sur les conditions de leur activité dans l'avenir.

Bien entendu, ce qui est était gratuit hier ne pourra pas devenir payant sans explication. Dans certains cas, le client final pourra même être surpris du niveau des rémunérations et de l'empilement de ses différentes modalités.

L'objet de ma thèse professionnelle sera de mesurer les impacts de l'exigence de la transparence des rémunérations sur l'activité des courtiers généralistes.

-

¹ Conseillers en Gestion du Patrimoine

Mes travaux mettront en évidence les caractéristiques des courtiers généralistes, leurs enjeux, leurs modèles économiques et l'influence d'une réglementation renforcée. Les courtiers grossistes et les courtiers spécialistes qui présentent des caractéristiques spécifiques ne feront pas partie de mon étude parce que :

- les courtiers grossistes ne sont pas les interlocuteurs des clients finaux lors de la présentation du contrat d'assurance ;

- les courtiers spécialistes sont placés sur des marchés de niches, comme les sportifs professionnels, le cinéma, le spatial, les hôtels, l'art, l'assurance affinitaire...

De même, les dispositions applicables à l'assurance vie-épargne ne seront pas examinées en raison de la spécificité des rémunérations sur cette branche et de sa faible part dans le chiffre d'affaires des courtiers généralistes.

« Le défi majeur de cette profession, aujourd'hui, est la rémunération de ses acteurs.» écrivait déjà Robert Leblanc en 2005.²

Depuis plusieurs années, de nombreux observateurs s'attendent à des évolutions, mais aucun accord n'a encore été établi.

Le projet DIA 2 est l'occasion pour les courtiers généralistes de s'interroger sur leur posture de transparence. Pour cela, il faut d'abord comprendre d'où vient cette exigence de transparence.

Nous étudierons aussi les questions suivantes, afin de nous permettre d'appréhender la situation actuelle et les développements imaginables :

Etat des lieux

- Quel mode de rémunération les courtiers généralistes proposent-t-ils de manière spontanée ?

- Quelle est la proportion des revenus générés par les honoraires ? De manière générale, la rémunération sous forme d'honoraires gagne-t-elle du terrain ?

² Le courtage d'assurances – Robert Leblanc, Président du Directoire SIACI en 2005, aujourd'hui PDG d'AON France.

Evolution attendue

- Quelle est la forme de rémunération la plus adaptée ?
- Peut-on appliquer les mêmes modes de rémunération entre les entreprises et les particuliers ?
- La compagnie d'assurances doit-elle connaître la rémunération du courtier ? L'assuré doit-il connaître la rémunération du courtier ?
- Les particuliers doivent-ils connaître la rémunération du courtier ?
- La commission est-elle toujours le reflet de la complexité et du temps passé sur le contrat ?

Evolution législative

- D'où vient la transparence de la rémunération instaurée dans le projet de directive DIA 2 ?
- Les fondements du métier de courtier d'assurance vont-ils être remis en cause suite à la directive DIA 2 ?
- Ne sera-t-il pas difficile parfois de justifier des rémunérations sur des marchés où la valeur du conseil peut être discutable ?
- La nouvelle directive aura-t-elle un impact sur la rémunération des courtiers généralistes et leur manière de vendre certains produits ?

Ma thèse professionnelle est présentée en trois parties :

- la première partie met l'accent sur les spécificités des courtiers généralistes et fait un état des lieux de ses modes de rémunération ;
- la deuxième partie détermine les origines de cette exigence de la transparence des rémunérations ;
- la troisième partie aborde l'avenir des courtiers généralistes en France. Elle fait le point sur les exigences imposées par la future réglementation et ses conséquences pour les courtiers généralistes.

Chapitre 1 – Panorama du marché des courtiers généralistes

Le marché français de l'assurance se caractérise par la diversité de ses canaux de distribution. En plus des deux distributeurs historiques que sont les courtiers et les agents généraux, nous avons les réseaux de bancassurance, les réseaux salariés de compagnies d'assurance, les sociétés d'assurance sans intermédiaire, les courtiers grossistes et les mandataires. En parallèle, d'autres canaux se développent comme le marketing direct (Internet), la vente d'assurance dans la grande distribution et chez les concessionnaires automobile.

1.1 Le poids du courtage dans la distribution d'assurance

Selon le rapport annuel de la FFSA, le montant des primes d'assurance versées en France en 2012 a atteint 180.7 milliards d'euros (contre 190 milliards d'euros en 2011). Sur ce montant, le secteur du courtage a récolté environ 21 milliards, soit 19% du total.

Le tableau ci-dessous représente la répartition du chiffre d'affaires 2012 selon les modes de distribution ³:

| En % | Vie-capitalisation | Dommages |
|-----------------------------|--------------------|----------|
| Réseaux de bancassurance | 63 | 12 |
| Agents généraux | 7 | 34 |
| Courtiers | 11 | 18 |
| Salariés | 16 | 2 |
| Société sans intermédiaires | - | 33 |
| Autres modes | 3 | 1 |

Alors que les réseaux bancaires dominent la distribution des produits d'assurance vie et épargne (63%), l'assurance dommages quant à elle est majoritairement distribuée par les agents généraux (34%) et les sociétés sans intermédiaire (33%).

Dans cet environnement concurrentiel, les courtiers d'assurance ont distribué 11% des cotisations des assurances vie-épargne, et 18% des cotisations des assurances dommages.

1.1.1 Le marché de l'assurance dommages

Les graphiques repris ci-après représentent l'évolution des parts de marchés en assurances dommages.⁴

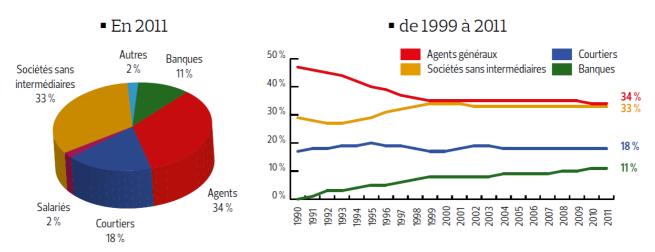
³ FFSA rapport annuel 2012

⁴ Medi: Monitoring European Distribution of Insurance

Ils font apparaître les points suivants :

- les parts de marchés des principaux réseaux de distribution d'assurance se stabilisent depuis les années 2000;
- les courtiers progressent modérément mais surtout leur position est constante depuis une soixantaine d'années;
- alors que les agents généraux voient leurs parts de marché se réduire, les courtiers maintiennent les leurs. Cette stabilité souligne la capacité d'adaptation des courtiers d'assurance dans des marchés qui, bien sûr, se sont transformés.

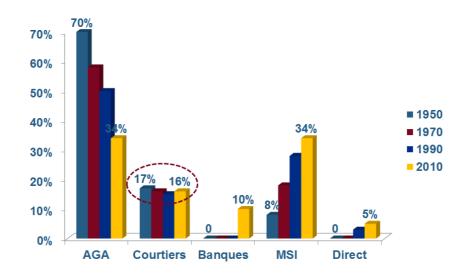
Parts de marché de l'assurance non-vie : stabilité depuis une décennie



Si les agents généraux dominent encore le marché de l'assurance non vie, leur activité se tasse progressivement. Seules les banques parviennent à capter des parts de marché.

Source: FFSA

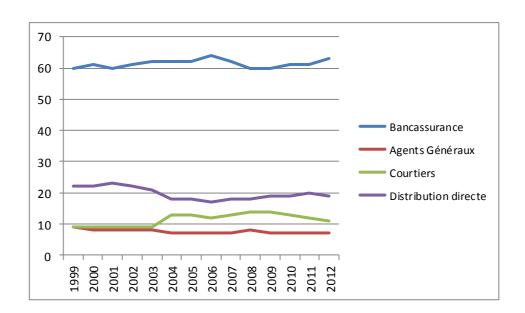
Historique 1950 – 2010 Assurances non-vie France



Source: Medi

1.1.2 Le marché de l'assurance vie

Le graphique ci-après représente l'évolution des parts de marchés en assurance vie ⁵:



Comme en non-vie, nous constatons que la progression des courtiers est légère (2 points en 10 ans).

⁵ Grégoire Dupont, Secrétaire Général de l'ORIAS – Intervention à l'Enass : Intermédiation et devoir de conseil – Source FFSA

¹¹

1.2 Les courtiers généralistes en présence

Les courtiers d'assurance ont l'obligation depuis le 1^{er} février 2007, de s'immatriculer au Registre de l'intermédiation en assurances géré par l'ORIAS – Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurances.

Au 31 décembre 2012, l'ORIAS constate que le nombre des intermédiaires inscrits a reculé de 1% par rapport à 2011. Ce constat marque une rupture avec les années précédentes qui affichaient des hausses de 3% à 4%.

Actuellement le nombre d'intermédiaire aurait légèrement diminué. Par contre il y aurait davantage de courtiers exerçant en société. Le nombre de courtiers inscrits dans la catégorie « Personnes morales » a en effet augmenté de 2%, preuve que la valeur ajoutée et le modèle économique du courtier d'assurance sont pertinents et séduisent les assurés.

Sur 43 199 intermédiaires d'assurances inscrits au 31 décembre 2012, 21 165 se trouvent dans la catégorie « Courtier en Assurance » (contre 20 696 au 31 décembre 2011) dont 9 084 personnes physiques (professions libérales ou indépendants) et 12 081 personnes morales (courtiers exerçant en société). 17 943 ont déclaré exercer l'intermédiation en assurance à titre principal et 3 222 à titre accessoire. Parmi ces courtiers, 7 240 exercent également l'intermédiation en assurance en tant qu'agent général d'assurance.⁶

L'ORIAS estime ainsi à 6 400 les structures exerçant uniquement en qualité de courtier d'assurance. 7 Ce chiffre réunit des acteurs très différents des uns des autres : les généralistes, les spécialistes et les grossistes.

_

⁶ ORIAS Rapport annuel 2012

⁷ Grégoire Dupont, Secrétaire Général de l'ORIAS – Intervention à l'Enass : Intermédiation et devoir de conseil

Le schéma ci-dessous permet de visualiser la multiplicité des activités de courtage d'assurance en France 8:

Visualisation de la multiplicité des activités de courtage d'assurance en France (activités susceptibles d'être combinées entre elles)



Pour notre étude, nous allons nous focaliser sur le marché des courtiers généralistes.

1.2.1 Les acteurs

Dans le classement des courtiers millionnaires effectué par L'ARGUS de l'assurance (étude de l'activité 2012 publiée en juin 2013), les courtiers généralistes sont définis comme travaillant « sur au moins deux typologies de clientèle et/ou proposant plusieurs types de couvertures. Ils sont également à la recherche et au contact du client. Ils se définissent aussi par défaut, c'est-à-dire par rapport à ceux que nous qualifions de 'spécialistes'. »

Les 10 plus gros courtiers généralistes en France 9:

| Société | CA consolidé 2012 en M€ | Variation 2012/2011 |
|--------------------|-------------------------|---------------------|
| Gras Savoye | 551 | - 0.9 % |
| Marsh & Mc Lennan | 343 | + 3.7 % |
| AON France | 300 | + 3.4 % |
| Verspieren | 291 | + 12.4 % |
| Siaci Saint-Honoré | 222 | + 8.7 % |
| Diot | 129 | + 6.3 % |
| Filhet-Allard | 120 | + 13.9 % |
| Group Assu 2000 | 91 | + 9.2 % |
| Verlingue | 88 | + 7.0 % |
| Cabinet Bessé | 88 | + 5.0 % |

⁸ Etude d'APRIL sur le courtage de proximité – Conférence LAB, le 18/06/2013

⁹ Classement de L'ARGUS de l'assurance, juin 2013

Le monde des courtiers généralistes est vaste et hétérogène car groupes internationaux et petites structures locales se côtoient. Il englobe les 70 courtiers généralistes millionnaires classés par l'ARGUS de l'assurance (chiffre d'affaires supérieur ou égal à 1 000 000 €, le pourcentage de ce chiffre d'affaires réalisé avec un seul client ne doit pas être supérieur à 90%) dont une dizaine possède l'appellation de « grand courtier », et des centaines de petits ou moyens courtiers régionaux et de 'proximité'.

Les courtiers de proximité représentent 90% du courtage français. ¹⁰ Ils sont basés sur un panel de 1 700 cabinets investis sur différents segments. ¹¹

Les coutiers généralistes ont la caractéristique d'être diversifiés par la taille et par la nature de leurs intervenants (tout comme le courtage en assurance au sens large) :

- le premier groupe français (Gras Savoye) réalise un chiffre d'affaires de 550,6 millions € avec un effectif de 2 100 personnes alors que la 70^{ème} entreprise du classement des courtiers généralistes réalise un chiffre d'affaires de 1,13 M€ avec un effectif de 15 personnes.¹²

Le courtier de proximité type est à la tête d'une TPE réalisant un chiffre d'affaires médian de 149 000 €.
Sa structure est de taille modeste, employant en moyenne moins de 5 salariés.

De toute évidence, les contraintes de fonctionnement et les préoccupations économiques entre « grands » et « petits » acteurs du secteur sont extrêmement différentes.

Enfin, il est important de souligner que tous les petits et moyens courtiers sont en relation avec des courtiers grossistes pour le placement de risques. Les courtiers grossistes ont un poids économique particulièrement important sur le marché de l'assurance et leur place est fondamentale dans les processus de proposition de produits (APRIL Group est le deuxième groupe français avec un chiffre d'affaires de 503,2 millions e^{14}).

1.2.2 La composition du portefeuille

Selon le classement 2013 de la Tribune de l'Assurance, les cents premiers courtiers français y compris les plus grands courtiers grossistes et spécialistes, ont réalisé un chiffre d'affaires de 4 266.58 millions ϵ^{15} (CA brut consolidé composé des commissions de courtage, des produits financiers et des autres revenus).

¹⁰ Baromètre 2013 des courtiers de proximité publié par APRIL et Opinion Way en septembre 2013

¹¹ Argusdelassurance.com : le courtage de proximité mise sur sa souplesse pour rebondir, le 4 octobre 2013

¹² Classement de L'ARGUS de l'assurance, juin 2013

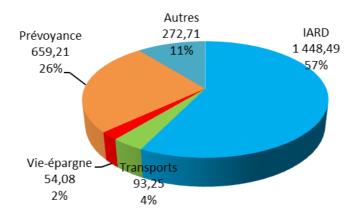
¹³ Baromètre 2013 des courtiers de proximité publié par APRIL et Opinion Way en septembre 2013

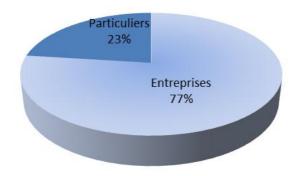
¹⁴ Classement de L'ARGUS de l'assurance, juin 2013 – CA consolidé

¹⁵ La Tribune de l'Assurance, juin 2013 « Top 100 des courtiers français »

Sur ce chiffre d'affaires, 2 527.77 millions proviennent des activités des courtiers généralistes (au nombre de 48 dans ce classement).

Par branche, sur l'exercice 2012, le chiffre d'affaires des 48 premiers courtiers généralistes français se répartit comme suit :





Source : La Tribune de l'Assurance, juin 2013

La clientèle des principaux courtiers généralistes est composée essentiellement d'entreprises (plus de deux tiers de leur chiffre d'affaires), que ce soit pour la souscription d'assurances dommages ou d'assurances de personnes.

Toutefois même si le risque d'entreprises est leur domaine de prédilection, les courtiers généralistes sont présents à 23% dans l'assurance des particuliers et les risques de masse (assurance automobile ou assurance multirisques habitation).

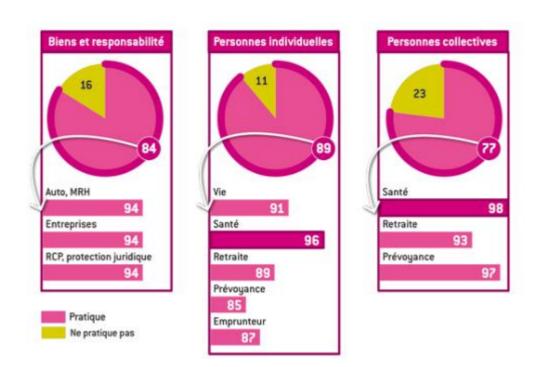
La plus grande partie de l'activité concerne les assurances IARD (Incendie, Accident, Risques divers) et Transport, mais la structure des portefeuilles peut fortement varier d'un courtier à l'autre :

- le courtier leader Gras Savoye et les américains Marsh & Mc Lennan., Aon ont un positionnement clairement axé sur les assurances IARD et Transport.
- d'autres se sont diversifiés ou plutôt spécialisés dans les assurances de personnes tel que SIACI Saint Honoré. Pour les courtiers des assurances de personnes, l'activité épargne pèse bien peu par rapport à la santé-prévoyance.
- d'autres acteurs ont privilégié un développement plus diversifié en termes de marchés, ils affichent une répartition plus équilibrée de leur chiffre d'affaires par branche tels Diot et Verlingue.

Les courtiers de proximité

L'activité des cabinets de courtage français se positionne par ordre d'importance, sur l'assurance de personnes, les entreprises (PME/PMI), la santé, la construction et le transport. ¹⁶

Le marché des particuliers représente 49% de leur chiffre d'affaires, contre 41% pour les PME et les très petites entreprises, et 10% de travailleurs non-salariés (TNS), chefs d'entreprise, artisans et autres commerçants. ¹⁷



¹⁷ www.argusdelassurance.com - Le courtage de proximité mise sur sa souplesse pour rebondir, le 4 octobre 2013

¹⁶ Le courtage d'assurances aujourd'hui et demain - CSCA

1.2.3 Les tendances du marché

Comment se porte le marché des courtiers généralistes en France ?

Globalement, 2012 a été une bonne année pour les principaux grands courtiers à l'exception de quelques acteurs.

> Dommages aux biens et responsabilités :

Les courtiers généralistes leaders en assurance dommages aux biens et responsabilités ¹⁸:

| Société | CA IARD 2012 brut consolidé en M€ | Evolution 2012/2011 | Poids CA total | | |
|--|--------------------------------------|----------------------------|----------------|--|--|
| Gras Savoye | 317.70 | - 1 % | 58 % | | |
| Verspieren | 201.97 | + 6 % | 70 % | | |
| Marsh & Mc Lennan | 151.78 | + 1 % | 44 % | | |
| AON France | 112.70 | + 2 % | 38 % | | |
| Filhet-Allard | 89.98 | + 16 % | 75 % | | |
| Diot | 81.20 | + 6 % | 63 % | | |
| Group Assu 2000 | 76.50 | + 2 % | 85 % | | |
| Cabinet Bessé | 72.20 | + 5 % | 82 % | | |
| Siaci Saint-Honoré | 70.00 | + 4 % | 31 % | | |
| Verlingue | 44.29 | NC | 50 % | | |
| Total CA brut consolidé : 1 218.32 M€ / + 3% | | | | | |

Les 10 premiers courtiers généralistes en IARD enregistrent une progression de + 3% alors que selon la FFSA, le marché progresse de + 4%.

Le bilan est mitigé pour les courtiers de l'assurance dommages aux biens et responsabilités même si tous ne sont pas logés à la même enseigne. Gras Savoye, en pleine restructuration, accuse une baisse de - 1% en 2012 après une baisse de - 6% en 2011.

Pour les autres spécialistes des risques d'entreprise, la croissance est forte chez les courtiers ayant réalisé des opérations significatives de croissance externe, comme Verspieren (+ 6%) avec l'acquisition du cabinet Branchet spécialisé en RC médicale fin 2011 ou Diot (+ 6%) avec l'acquisition en 2010 de LSN spécialisé en risque d'entreprises et notamment en transport.

-

¹⁸ Classement de L'ARGUS de l'assurance, juin 2013

Assurances de personnes :

Les courtiers généralistes leaders en assurance santé-prévoyance 19:

| Société | CA santé-prévoyance 2012 brut consolidé en M€ | Evolution 2012/2011 | Poids CA total | | |
|---|--|----------------------------|----------------|--|--|
| Gras Savoye | 189.1 | + 5 % | 34 % | | |
| Siaci Saint-Honoré | 97 | + 16 % | 44 % | | |
| Marsh & Mc Lennan | 87.61 | + 13 % | 26 % | | |
| Verspieren | 77.67 | + 34 % | 27 % | | |
| AON France | 45.2 | + 9 % | 15 % | | |
| Verlingue | 44.2 | + 7 % | 50 % | | |
| Diot | 36.1 | + 6 % | 28 % | | |
| Roederer | 13.5 | + 17 % | 77 % | | |
| Group Assu 2000 | 13.5 | + 139 % | 15 % | | |
| Filhet-Allard | 12.33 | - 2 % | 11 % | | |
| Total CA brut consolidé : 616.21 M€ / + 13% | | | | | |

C'est la branche santé-prévoyance qui a le plus progressé en 2012. Les 10 premiers courtiers généralistes leaders en santé-prévoyance ont enregistré une progression de + 13% sur ce portefeuille. Parmi les plus importantes progressions: Groupe Assu 2000 (+ 139%) et Siaci Saint-Honoré (+ 16%) qui a gagné des parts de marché sur les grands comptes.²⁰

Le courtage est également très présent dans le domaine des assurances collectives qui couvrent les besoins des entreprises et de leurs salariés en matière de santé complémentaire, retraite et épargne salariale. Nous pouvons citer Gras Savoye, Siaci Saint Honoré. En assurances collectives, la valeur ajoutée du courtage se situe dans la conception et la gestion des régimes.

Les courtiers de proximité

Depuis 2010, les courtiers de proximité ont connu globalement des années de hausse, en particulier en 2012. Leur chiffre d'affaires est en croissance.²¹

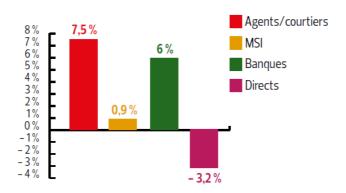
 ¹⁹ Classement de L'ARGUS de l'assurance, juin 2013
20 La Tribune de l'assurance : 30 ans de courtage, juin 2013

www.argusdelassurance.com - Le courtage de proximité mise sur sa souplesse pour rebondir, le 4 octobre 2013

1.2.4 Analyse du modèle économique

Lorsque l'on observe le modèle des quatre grands systèmes de distribution en France (cf. graphique cidessous²²), on s'aperçoit que le plus rentable reste celui des agents et des courtiers :





Les réseaux d'agents généraux et de courtiers sont capables de créer du résultat.

1.3 Un métier à forte valeur ajoutée

Le présent paragraphe a pour objet de définir ce qu'est un courtier et de cerner ses missions pour une meilleure compréhension du métier et l'appréciation de ses perspectives.

1.3.1 Définition générale du courtier

- Définition selon la Directive européenne sur l'intermédiation du 9 décembre 2002, dite DIA 1, et le code des assurances :

Dans la réglementation européenne, ni les courtiers d'assurance ni les agents généraux ne sont définis. Seuls les intermédiaires liés et les intermédiaires non liés sont reconnus. Ces degrés de relation avec les assureurs ont été transposés en France avec beaucoup de liberté, car l'objectif recherché était tout simplement de se calquer sur la réglementation française déjà existante avant même la DIA 1.

Le droit français distingue donc quatre catégories d'intermédiaires : les agents généraux, les courtiers, les mandataires exclusifs et les mandataires non exclusifs.

2

²² La Tribune de l'assurance, juin 2013 – Source : Medi

Parmi tous les intermédiaires, le courtier est celui qui est supposé être le mandataire du client.

En tant que mandataire de l'assuré, le rôle du courtier est de mettre en rapport toute personne physique ou morale désirant s'assurer avec une société d'assurance en vue de la couverture d'un ou plusieurs risques. Cette activité consiste à présenter, proposer ou aider à conclure des contrats d'assurance ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leurs conclusions. (Art L.511-1 code des assurances).

Le courtier est un intermédiaire qui place auprès de la compagnie d'assurance de son choix les contrats d'assurance de leurs clients, en vue de la couverture de leurs risques.

Il est considéré comme un commerçant qui fait à titre principal des actes d'entremise dont le caractère est commercial, c'est à ce titre qu'il dépend du Registre du Commerce des Sociétés.

1.3.2 La portée juridique du mandat

La notion de « mandat du client » est une construction doctrinale. Elle n'est pas présente dans le code des assurances.

En revanche le mandat se trouve dans la relation qu'a un courtier d'assurance avec un client.

Le code des assurances fixe, de fait, une définition par défaut (ou « négative ») : « un courtier n'est pas soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance même si ponctuellement, il peut arriver d'être tenus par des engagements contractuels spécifiques envers un ou plusieurs assureurs.» (Art L.520-1, II, 1°b et c code des assurances).

Pour cette raison, il est usuellement considéré que les courtiers d'assurance n'agissent pas en qualité de mandataire de l'assureur mais de mandataire de leurs clients

Néanmoins ils peuvent en même temps être « mandataires de société d'assurance » pour la souscription de contrat, l'encaissement des primes et/ou la gestion des sinistres.

➤ Les courtiers d'assurance sont mandatés par le client pour trouver une solution d'assurance, implicitement pour trouver le meilleur produit au meilleur prix.

Ainsi le courtier est le mandataire de l'assuré et non celui de la compagnie.

Sa mission consiste à rechercher pour le compte de l'assuré et en fonction de ses besoins, la société d'assurance qui pourra garantir au mieux ces dits besoins. Cette recherche d'assureur doit se faire en toute indépendance, c'est-à-dire que le courtier s'interdit de favoriser telle ou telle compagnie. Il doit réellement se fonder uniquement sur les besoins de l'assuré.

En cas de faute, c'est le courtier lui-même qui engage sa responsabilité, à la différence de l'agent général qui n'engage pas sa responsabilité mais celle de la compagnie d'assurance pour le compte de laquelle il est mandataire.

Il est important de souligner que la notion de responsabilité est aujourd'hui déconnectée de la notion de rémunération. Lorsqu'un contrat est proposé par le courtier, soit il s'avère être adapté aux besoins et aux exigences du souscripteur tel que le courtier les a identifiés, soit il ne correspond pas à toutes ses exigences. La responsabilité du courtier est alors susceptible d'être engagée quelle que soit la rémunération perçue. La juridiction française regarde aujourd'hui indépendamment du prix du produit si le contrat satisfait ou non aux besoins.²³

1.3.3 Trois missions pour servir ses clients

Le courtier accomplit trois missions pour servir et satisfaire les intérêts de ses clients : l'intermédiation, le conseil et la gestion.

> L'intermédiation

Le marché de l'assurance présente une offre étendue de produits et d'acteurs dont il faut avoir une bonne connaissance pour optimiser les solutions.

La mission première du courtier est de mettre en rapport toute personne désirant s'assurer auprès d'une ou plusieurs sociétés d'assurance en vue de la couverture d'un ou de plusieurs risques et donc de trouver le produit le plus adapté aux besoins de son client, au meilleur prix auprès d'une société d'assurance.

Pour cela, il doit faire jouer la concurrence entre les assureurs. La Commission européenne souligne combien la mission de mise en concurrence est essentielle au bon fonctionnement du marché de l'assurance.²⁴ Toutefois, en France, le courtier n'a aucune obligation juridique d'effectuer un tour large du marché (mis à part le cadre très restrictif du c) du 1° du II de l'article 520-1). Cette situation est particulièrement vraie pour les courtiers de proximité.

-

²³ Conférence EFE – Intermédiation en Assurance – Céline Lemoux, Avocat Associé 28 OCTOBRE SOCIETE D'AVOCATS

²⁴ L'intermédiation en assurance et financière – L'ARGUS de l'assurance

Les grandes entreprises organisent aussi des appels d'offres mettant les courtiers en compétition entre eux. La mise en concurrence des prestations de services des courtiers par le biais d'appels d'offres est devenue une habitude du marché.

Le courtier structure le rapprochement de l'offre et de la demande. Il n'est pas rare qu'il suscite la conception de nouveaux produits ou qu'il enrichisse des polices existantes. Apporteur d'idées, le courtier peut être donc créateur de valeur ajoutée.

➤ Le conseil

Le courtier endosse le rôle de conseiller en identifiant les risques et les besoins de ses clients, et en assurant le rôle d'intermédiaire. Il aide les clients dans le choix de leur assurance en leur présentant différentes alternatives quant aux assureurs et produits.

Il peut aller au-delà d'une simple recherche en concevant pour son client, le cas échéant, des contrats sur mesure qui répondront à ses besoins. Il a la capacité à mettre en œuvre la réponse appropriée à un besoin personnalisé ou complexe. Après avoir mis en place le contrat d'assurance sur mesure, il ira prospecter les organismes d'assurance pour trouver celui qui acceptera de garantir le ou les risques aux conditions (rédaction des clauses, montants de franchises et de couverture) qu'il aura définies ou à des conditions très proches.

Les grands courtiers internationaux mettent explicitement l'accent sur leur capacité à agir en conseil dans la maîtrise des risques et tentent de disjoindre cette activité de celle de conception et de mise en œuvre des solutions d'assurances. Dans le cadre des entreprises, on peut considérer que le courtier est un risk manager externalisé. « Marsh met au point un radar des risques. Aon et Gras Savoye multiplient les initiatives dans le consulting. L'activité de conseil devient le deuxième pilier du business model des grands courtiers. »²⁵

Le courtier doit également s'assurer que les contrats d'assurance souscrits restent adaptés aux besoins de son client au fil du temps notamment si de nouveaux besoins apparaissent en fonction de l'évolution de l'activité de l'assuré.

Il a également vocation à gérer son portefeuille de polices et de clients et à défendre les intérêts des assurés (en particulier lors des règlements des sinistres).

²⁵ L'ARGUS de l'assurance – L'horizon incontournable du courtage, 28 juin 2013

La jurisprudence y veille d'ailleurs strictement à travers l'application de la théorie dite du « défaut de conseil » qui sanctionne tout manquement d'un courtier à ses obligations de bon professionnel, tout au long de la relation commerciale avec son client (et même au-delà de la résiliation du contrat, pour les sinistres encore encours au moment de cette résiliation).

Par exemple, en phase de l'augmentation des taux de primes décidée par certaines entreprises d'assurance : le premier rôle du courtier sera de rechercher sur le marché une possibilité pour son client de rester couvert à des conditions aussi avantageuses que précédemment. A défaut, il devra négocier avec le marché une hausse la plus minime possible ou des modifications de couverture les moins pénalisantes pour son client, compte tenu des conditions de marché.

De même, en cas de sinistre le courtier devra apporter une assistance à son client et une implication totale devant conduire au meilleur règlement du dossier. Sa première tâche sera de missionner ou de faire missionner les experts, de gérer les recours et les échanges avec les assureurs. Et une fois les expertises terminées, il devra veiller à la bonne application du contrat. Le rôle du courtier sera très visible pour le client : dialogue technique et juridique avec l'assureur sur la portée exacte de la couverture au regard des spécificités du sinistre, conseil au client sur l'approche technique voire stratégique à adopter. Si l'assureur persistait dans son refus et qu'une action contentieuse contre lui devenait alors la seule solution pour obtenir le paiement du sinistre, le courtier devrait prolonger sa mission aux côtés de l'avocat du client (si ce dernier en faisait la demande) en lui apportant son expertise technique et sa connaissance.

➤ La gestion

Dès lors que le placement du risque est effectué, le courtier se charge de la gestion du risque et de la gestion commerciale. Il apporte aux assureurs un service pour le pilotage des contrats : rédaction et émission des contrats ; édition d'attestations, avenants, etc. ; encaissement, suivi comptable ; étude et ajustement des garanties en fonction de l'évolution de l'assuré ; gestion indépendante des sinistres et recours, gestion des prestations, des arrêts de travail...

Dans le cadre de cette démarche, le courtier doit en outre être capable de donner à l'assureur une vision claire et détaillée de sa sinistralité, de son évolution pour en extraire des préconisations. Il s'engage également en matière d'analyse et de reporting et peut réaliser pour le compte des assureurs des études actuarielles et statistiques.

Le courtier est un partenaire conseil sur lequel les assureurs peuvent s'appuyer. Il apporte une vision globale des risques et des protections.

Au plan juridique, à ce jour, les activités de gestion sont hors du champ de la définition de l'intermédiation en assurance.

Les courtiers 'hexagonaux' réalisent 75% de leur chiffre d'affaires avec 3 partenaires assureurs et la part du premier partenaire est de 48%. ²⁶

Ces chiffres montrent que courtiers et assureurs ont des liens qui s'opposent à une véritable vision de l'indépendance.

Les courtiers de proximité

Selon le baromètre 2013 des courtiers de proximité APRIL et Opinion Way, les courtiers de proximité travaillent en moyenne avec 5 fournisseurs sur le particulier et 4 fournisseurs sur le marché des entreprises/professionnel. Ils sont moins nombreux qu'en 2011 à avoir changé de fournisseurs (25% contre 33%). 51% rencontrent des difficultés pour accéder aux offres des fournisseurs (47% en 2012).

➤ La capacité des courtiers de proximité à pouvoir présenter plusieurs offres à son client semble limitée. Il apparaît un risque de conflit d'intérêts entre le courtier et l'assuré.

Les compagnies délivrent aux petits et moyens courtiers des délégations de gestion (très peu en souscription). Les courtiers de proximité ont souvent des terminaux à disposition qui leur permettent d'effectuer l'émission des polices, leur mise à jour et l'enregistrement des dossiers sinistres.

Les mandats de gestion délivrés par les assureurs aux courtiers généralistes peuvent être incitatifs dans le placement des risques. Cela induit également un risque de conflits d'intérêts entre l'assuré et son courtier.

-

²⁶ Medi – Monitoring European Distribution of Insurance

Le courtier rend des services et ajoutent de la valeur au processus d'assurance pour toutes les parties impliquées, assurés et assureurs :

POUR LES ASSURES (les clients), LES COURTIERS :

- identifient les risques auxquels les clients doivent faire face,
- s'assurent que ces derniers prennent des décisions informées sur les risques à assurer,
- élaborent des solutions nouvelles et innovantes,
- réduisent les coûts de recherche des clients,
- apportent leur connaissance du marché à disposition des clients,
- mettent leur infrastructure à disposition des clients (proximité géographique),
- les assistent dans la phase préparatoire et au moment de la conclusion du contrat,
- les aident lors des règlements de sinistres et durant toute la vie du contrat (services d'administration).

Une approche multicanale est souvent adoptée par les assureurs directs, ce qui permet à leurs clients d'accéder à leurs produits par différents canaux :

POUR LES ASSUREURS, LES COURTIERS:

- facilitent l'entrée sur le marché de nouveaux assureurs, car ceux-ci accèdent à des clients potentiels sans engager de dépenses pour la mise en place d'un réseau de distribution,
- permettent aux assureurs de développer un réseau multi-équipement,
- permettent aux assureurs une augmentation du chiffre d'affaires et du nombre de contrats,
- apportent leur connaissance du marché à disposition des assureurs,
- mettent leur infrastructure à leur disposition (souvent géographiquement près du client),
- participent à la phase préparatoire du contrat et au moment de la conclusion du contrat,
- aident leurs clients lors des règlements de sinistres et durant toute la vie du contrat (services d'administration).
- aident les assureurs dans la gestion des contrats, l'organisation de la gestion peut être prise en charge totalement ou partiellement selon les souhaits de l'assureur.

1.4 La rémunération des courtiers

La rémunération « doit s'entendre comme tout versement pécuniaire ou toute autre forme d'avantage économique convenu et lié à la prestation d'intermédiation » (Art R.511-3 code des Assurances).

Le courtier d'assurance perçoit donc une somme d'argent ou un avantage économique récompensant le fait d'avoir sollicité ou recueilli la souscription ou l'adhésion à un contrat, d'avoir exposé oralement ou par écrit à un souscripteur ou un adhérent éventuel les conditions de garantie d'un contrat en vue de cette souscription ou adhésion (*Art R.511-1 code des Assurances*), d'avoir aidé à conclure des contrats d'assurance ou réalisé d'autres travaux préparatoires à leur conclusion (*Art L.511-1 code des assurance*).

La Chambre de Commerce et de l'Industrie ajoute : « La rémunération du courtier est due soit par le donneur d'ordres (c'est à dire le client) soit par le cocontractant. Elle peut également être versée par les deux parties. En principe, elle est due dès que le contrat est conclu, qu'il soit ou non postérieurement exécuté. Le montant de la rémunération, dénommée « courtage », est librement déterminé par les parties. Toutefois celle-ci pourra être réduite par le Tribunal si ce dernier estime que la rémunération est disproportionnée par rapport à la diligence du courtier. »

1.4.1 Commissions et/ou honoraires

Deux systèmes de rémunération coexistent en France : la commission et les honoraires.

Historiquement, le mode de rémunération du courtier d'assurance est la commission de courtage, encore très largement dominante. Les honoraires sont apparus plus récemment, en particulier dans le courtage d'assurance des risques industriels, compte tenu des demandes prestations de service formulées par les entreprises.²⁷

« Le courtier peut se rémunérer de manière distincte pour son activité de conseil, soit en honoraires, ou sous forme de commissions ultérieures sur les contrats d'assurance, lorsqu'ils sont ensuite souscrits par son intermédiaire. Cette activité constitue un contrat de louage de services. Ainsi un courtier qui offre ses services de « conseil en assurance » pour vérifier les garanties obtenues, examiner si elles sont suffisantes, rechercher, en faisant jouer la concurrence, les compagnies présentant les meilleures conditions, a droit à une rémunération distincte à ce titre » (Civ. 1^{re}, 10 mars 1987, n° 85 –16373, RGAT 1987 p.286).

Ce qui différencie les commissions des honoraires, c'est le débiteur de la rémunération :

²⁷ L'intermédiation en assurance et financière – L'ARGUS de l'assurance

- les commissions sont négociées et payées par l'assureur sur les primes encaissées grâce à l'activité déployée par le courtier, elles sont incluses dans la prime d'assurance ;
- les honoraires sont négociés et payées directement par le client séparément de la prime d'assurance. Les courtiers d'assurance facturent parfois à leurs clients des frais de dossier ou de gestion.

➤ Le courtier peut travailler :

1) sur la base d'honoraires, c'est-à-dire une rémunération payée directement par le client,

ou

2) sur la base d'une commission de toute nature, c'est-à-dire une rémunération incluse dans la prime d'assurance.

ou

sur la base d'une combinaison de 1) et 2).

« De façon très schématique, nos activités d'analyse du risque et de placement sont rémunérées par une commission. Pour tout le reste c'est à dire toutes les prestations effectuées dans l'intérêt du seul client et à sa demande telles que la gestion des polices, la gestion des sinistres, le conseil, l'assistance...la tendance est d'être rémunéré sous la forme d'honoraires afin que le client ait conscience qu'il achète un service et qu'il paie pour cela. D'ailleurs, la demande des clients en ce sens va croissant.» explique Christophe Pardessus, Managing Director de Marsh & Mc Lennan.

Marsh & Mc Lennan a une politique fortement axée sur les honoraires car son souhait est effectivement de valoriser les services qu'il rend. La part dans le chiffre d'affaires des autres courtiers sur des segments d'entreprises comparables (et sur les branches d'assurances dommages, RC) est beaucoup plus en faveur des commissions.

En ce qui concerne l'assurance de personnes, la combinaison commissions/honoraires est présente également : les honoraires pour le conseil, les commissions pour le travail lié au contrat et à la gestion.

Jean-Philippe Ferrandis, Directeur assurance de personnes de Verspieren indique pour son portefeuille « 95% de commission récurrente avec TSCA et 5% d'honoraires avec TVA ».

Il est important de souligner l'avantage des honoraires qui vient de la TVA. En effet, la TVA est récupérable, ce qui n'est pas le cas des taxes d'assurances. La substitution des commissions par des honoraires pourrait présenter aujourd'hui un intérêt fiscal bien que l'administration fiscale ait une interprétation restrictive.

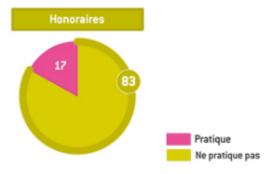
« Nous ne faisons pas de marge sur le conseil. Nous faisons notre marge sur la gestion. C'est la gestion qui paie le conseil. » ajoute Jean-Philippe Ferrandis « le juridique, les appels d'offres, l'actuariat coûtent une fortune ».

En effet, le coût moyen d'un appel d'offre grands comptes pour un courtier est de 30 000 €. Il peut atteindre plus de 150 000 € lorsque les visites de sites doivent être multipliées. La charge pour les grands courtiers est telle que l'Amrae, la CSCA et le FFSA avaient évoqué début 2011, la possibilité de rémunérer un courtier pour sa participation à un appel d'offres. 29

Il y a très peu de grands comptes en honoraires aujourd'hui. « Sur les comptes industriels importants, pas plus de 50% sont aux honoraires, ce qui ramené à toute l'industrie est insignifiant.» souligne Hervé Houdard, Directeur général de SIACI Saint Honoré.

Les courtiers de proximité

83% des courtiers de proximité n'utilisent pas les honoraires ³⁰ :



Même si le courtier d'assurance peut percevoir des honoraires, sa rémunération est généralement sous la forme d'une commission.

²⁹ www.argusdelassurance.com : Les appels d'offres s'imposent aux courtiers – 10 juin 2011

²⁸ La Tribune de l'assurance – Septembre 2013

³⁰ www.argusdelassurance.com - Le courtage de proximité mise sur sa souplesse pour rebondir, le 4 octobre 2013

1.4.2 Le détail des commissions

Conformément aux usages du courtage, le courtier apporteur d'une police à un assureur « a droit à la commission, non seulement sur la prime initiale mais encore sur toutes les primes qui sont la conséquence des clauses de cette police » aussi longtemps que dure la police.

Les primes d'assurance servent d'assiette au calcul des commissions de courtage. Les taux de commissionnement varient en fonction des branches d'assurances et des courtiers qui négocient leurs montants avec les assureurs.

Il existe plusieurs formes de commissions :

1/ La commission d'apport :

Elle rémunère l'acquisition d'une opération d'assurance. Le courtier prélève pour chaque adhésion réalisée, une commission d'apport calculée sur la base des primes encaissées. Il existe deux types de commission d'apport donnant lieu à une tarification différenciée : la commission linéaire et la commission précomptée.

- La commission linéaire est un pourcentage des primes au titre de la première année d'assurance et les suivantes :
- La commission précomptée est un pourcentage des primes plus importantes au titre de la première année et réduite les années suivantes. En quelque sorte, l'assureur fait « la banque » en finançant l'acte de vente. En cas de chute du contrat, si la commission de première année a été précomptée, il y a reprise d'une partie de la commission (au prorata temporis).

Le précompte a permis le développement des assurances individuelles car il récompense dans la chaîne de valeur, le sujet de la distribution, mais il tend à être supprimé par les compagnies.

Exemple:

Sur le marché de l'assurance emprunteur nous pouvons trouver :

- 15% linéaire ou
- 40% au titre des primes encaissées au cours de la première année d'assurance et 10% au titre des années suivantes.

La forme de la commission est choisie par le courtier.

2 / La commission de gestion :

Elle indemnise la délégation de l'assureur sur la souscription et les travaux de gestion comme l'établissement des pièces contractuelles ou la délégation de gestion des sinistres. Le courtier prélève une commission de gestion calculée sur la base des primes encaissées. Les conventions de courtage et de gestion signées entre le courtier et l'assureur détaillent très exactement les actes de gestions délégués au courtier, les critères, les délais etc.

Exemple:

Sur le marché de la santé collective nous pouvons trouver des commissions de gestion de 6%. Les commissions de gestion en prévoyance sont inférieures.

3 / La commission de renouvellement :

Généralement, il y a la commission dite d'acquisition de première année et des commissions linéaires plus faible les années suivantes.

Exemple:

Sur le marché de la prévoyance individuelle nous pouvons trouver :

- 30% au titre des primes encaissées au titre de la première année d'assurance ;
- 20% au titre des primes encaissées au titre de la seconde année et suivantes.

Les courtiers sont très discrets sur les chiffres, mais il y a des taux vers lesquels le marché converge en matière de commissionnement :31

- Incendie: entre 10 et 15%;
- RC: environ 15%;
- Assurance de personnes (principalement santé): 7%;
- Construction: entre 7 et 10%;
- MRH: entre 20 et 25%.

³¹ Fourchettes de taux observés sur le marché. Il n'existe pas de données de marché ou d'études sur les taux de commissionnement.

Les taux ci-dessus sont les taux moyens du marché, ce qui ne signifie pas que tous les courtiers généralistes se trouvent à ce niveau-là. Dans certains cas, le courtier obtiendra beaucoup plus, cela dépendra de ce qu'il va faire et comment il va bâtir son produit. Dans d'autres cas, il percevra beaucoup moins.

1.4.3 Les incitations

Les « incitations » permettent à l'assureur de piloter la performance du courtier. Ce pilotage est fondé sur la mise en place d'indicateurs approuvés par le courtier.

Il existe plusieurs formes d'incitations :

1/ La surcommission:

La surcommission est une commission supplémentaire versée par les assureurs aux courtiers, transversalement sur l'ensemble d'un portefeuille, en fonction de différents critères combinant en général le volume réalisé par le courtier et la qualité de ces affaires.

Ce système est aussi l'un des moyens utilisé par les courtiers grossistes pour avoir un meilleur accès à leurs courtiers :

« Une rémunération attrayante est l'un des moyens mis en œuvre pour capter les distributeurs. Nullement tabou dans ce secteur, le surcommissionnement en fonction du volume et de la qualité des portefeuilles est au contraire le système le plus en vogue ». ³²

Certains assureurs et courtiers grossistes proposent des mécanismes plus sophistiqués, constitués d'un système de surcommission selon le taux de progression du courtier.

D'autres utilisent la surcommission comme un incitateur de lancement de nouveaux produits :

« Nos partenaires pourront par exemple bénéficier d'un meilleur commissionnement en proposant la Prévoyance en inclusion à la Santé. Ils bénéficieront d'une surcommission et pourront proposer à leurs clients plus de garanties à tarif équivalent » commente Andry Randriamalandy, responsable marketing produit chez Santiane lors du lancement de Néoliane Prévoyance. 33

³³ L'observatoire des produits d'assurance – février 2013

_

³² L'Argus de l'assurance : comment les grossistes séduisent leurs apporteurs – septembre 2006

2/ La commission à échelle :

Le taux de commission annuel est fonction du niveau du ratio sinistres sur primes de l'exercice (S/P).

Borné par un taux minimum et un taux maximum, il est variable en fonction de la sinistralité.

Plus le S/P sera faible, plus la commission de courtage sera importante. C'est un moyen pour l'assureur d'inciter le courtier à conduire le portefeuille qu'il apporte, à l'équilibre technique.

3/ La participation aux bénéfices :

La participation aux bénéfices est un intéressement du courtier aux résultats techniques du portefeuille, dans la mesure où les résultats sont en adéquation avec les objectifs qui lui sont fixés.

Certaines conventions de courtage font mention d'« intéressements aux résultats de la gestion » : la qualité de la gestion du courtier ayant une influence sur les résultats techniques, l'assureur intéresse le courtier aux résultats techniques à partir d'un compte de résultats annuel.

Jusqu'à présent, l'intéressement des courtiers aux bénéfices des entreprises d'assurance reste très peu répandu. Globalement, le pourcentage qu'il représente n'a qu'une signification symbolique.

4/ Le malus:

Des « incitations » peuvent parfois être considérées comme un malus éventuel, mais pas comme un bonus. Dans ces conditions, la rémunération du courtier peut être amputée de quelques % lorsque les objectifs ne sont pas atteints.

Exemple:

« Clause relative à la production annuelle des contrats » :

Cette clause interviendra dans le cadre d'une production annuelle des contrats inférieure à 5000 contrats selon les modalités suivantes :

- la production inférieure à 3000, le taux de commission linéaire passe à 18 % (au lieu de 20%)
- production comprise entre 3000 et 5000 contrats, le taux de commission linéaire passe à 19 % (au lieu de 20%)
- Le chiffre d'affaires des courtiers peut ainsi être décomposé en une part d'activités « récurrentes » et une part d'activités « variables ».

- Les activités « récurrentes » correspondent à celles concourant aux commissions de gestion et de renouvellement.
- Les activités « variables » correspondent à celles concourant aux commissions d'apport, aux surcommissions, aux commissions à échelle, aux participations aux bénéfices et autres « incitations ».

Conclusions du 1er chapitre

L'observation des courtiers généralistes, nous permet de mettre en évidence les éléments suivants :

- C'est un secteur multiforme qui couvre des réalités différentes selon les catégories de courtiers :
 - grands courtiers internationaux,
 - courtiers régionaux,
 - courtiers de proximité.
- Le marché est encore presque exclusivement fondé sur des prestations de courtage à la commission proportionnelle aux primes d'assurance alors que la masse assurable à tendance à se contracter ;
- La santé des courtiers généralistes est bonne car ils font avec les compagnies d'assurance un attelage économique qui affiche un bon résultat ;
- La constance de leurs parts de marché démontre la capacité d'adaptation et la vitalité économique du secteur ;
- Les courtiers ont fondé leur croissance en apportant des réponses à des besoins non ou mal satisfaits par le marché de l'assurance ;
- La spécificité du courtage français est d'être un conseil en achat de contrats au bénéfice du client ;
- Le courtier doit tout d'abord servir et satisfaire son client ;
- A la différence des courtiers anglo-saxons, le courtage français est caractérisé par une spécificité de gestion au service des assureurs et aussi par sa vocation à être du côté du client face aux assureurs (source de conflits d'intérêts);
- Les courtiers ne sont plus seulement apporteurs d'affaires mais aussi partenaires qui contribuent aux résultats de l'assureur ;
- Ce sont des acteurs essentiels dans la chaîne de valeur de l'assurance.

La situation des courtiers est complexe et contradictoire. Ils doivent à la fois répondre au mieux aux besoins de leurs clients et s'intégrer dans la chaîne de valeur de la compagnie. Les relations courtiers-compagnies sont fortes, sinon intégrées.

Même si les courtiers prétendaient à une certaine forme d'indépendance, dans la réalité le seraient-ils vraiment ?

Leur système de rémunération indexé sur les ventes est opaque car il n'est pas connu des clients et il est incitatif dans la mesure où le courtier peut privilégier des offres plus en adéquation avec ses intérêts que ceux de ses clients.

Dans tous les cas, l'intérêt du courtier est de vendre beaucoup de contrats.

La fonction de l'intermédiation est plus large que la vente alors que la rémunération porte sur la vente.

Le projet DIA 2 est le moment ou jamais pour les courtiers généralistes de se poser des questions :

- Pour qui travaillent-ils ? (compte tenu de la contradiction entre le mandat client et le mandat des compagnies) ;
- La multiplicité des tâches ne pose-t-elle pas une limite à la rémunération proportionnelle ?

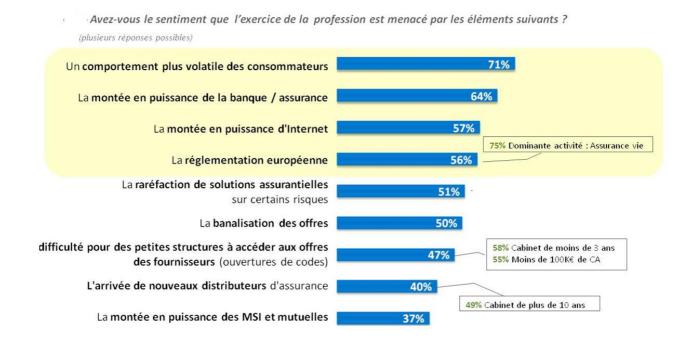
Chapitre 2 – Les origines et les raisons d'une nouvelle exigence de transparence

Les actualités récentes montrent que la notion de transparence est une réponse aux demandes sociétales. Du secteur alimentaire à la vie politique, le besoin de transparence s'est généralisé et cette demande s'est imposée progressivement dans les activités de finance et d'assurance. Pour analyser la situation des courtiers généralistes, il faut d'abord comprendre l'origine de cette exigence sur la transparence.

2.1 Un environnement nouveau

Les résultats de l'étude d'APRIL sur le courtage de proximité repris ci-dessous³⁴, font apparaître les points suivants :

- 71% des courtiers voient le comportement plus volatile des consommateurs comme une menace,
- 40% d'entre eux, considèrent l'arrivée de nouveaux distributeurs d'assurance comme une concurrence à risque.



3

 $^{^{34}}$ Conférence LAB – 18/06/2013. Le courtage de proximité : ses atouts et les enjeux présents et à venir.

Concernant le grand courtage, la croissance externe a été une nécessité :

« Grossir ou disparaître. Les courtiers qui n'ont pas eu un modèle de croissance ont été rachetés.» souligne Hervé Houdard, Directeur général de SIACI Saint Honoré, lors d'une intervention à l'Enass.

Le marché des entreprises insiste sur la qualité du service, du conseil et sur l'excellence de la gestion. Aujourd'hui, 70% des appels d'offres concernent le service courtage sans remise en cause immédiate des assureurs.

2.1.1 L'évolution du comportement consumériste

Les consommateurs se renseignent toujours plus sur leur intermédiaire en assurances. Le site web de l'ORIAS, qui recense les professionnels autorisés à exercer, a vu le nombre de ses consultations augmenter de 20% en 2012, à plus de 593.000 visites. Elles représentent près de 147.000 visites pour les informations nominatives et plus de 161.000 visites pour les fiches publiques.³⁵ Ceci démontre l'implication de plus en plus importante des consommateurs.

La transparence est dans l'air du temps. Grâce aux nouveaux moyens de communication nous vivons dans un monde d'information.

Les interrogations ne portent pas uniquement sur les prix. On observe une demande générale de compréhension de la société avec notamment les associations de consommateurs autour des questions de banques et d'assurances.

Les résultats de l'analyse d'Eurogroup Consulting³⁶ sur l'évolution des réseaux de distribution d'assurances en France en 2010, perspectives 2015 montrent un consommateur de plus en plus responsable :



³⁵ Rapport annuel ORIAS 2012

³⁶ Groupe de conseil européen et indépendant

L'évolution des modèles économiques est ainsi devenue inéluctable sous la pression de l'environnement consumériste.

L'assuré veut tout savoir et comprendre. Il réclame des choses extrêmement transparentes qui soient légitimes en matière de niveau de rémunération et il entend pouvoir tout décortiquer afin de comprendre et de choisir en toute connaissance de cause ce qui lui convient le mieux.

C'est le tempérament consumériste actuel et évidemment futur.

L'exigence de la transparence découle de ce comportement des consommateurs.

2.1.2 La protection du consommateur

La chronologie des textes de diverses natures converge vers le renforcement de la protection des assurés : rapport Delmas-Marsalet 2005 ; Directive d'intermédiation transposée par la loi DDAC du 15/12/05 et applicable depuis 2007 ;Ordonnance du 5 janvier 2008 ; Ordonnance du 30 janvier 2009 ; Rapport Deletré II (devoir de loyauté) de juillet 2009 ; « Déliaison Lagarde » applicable depuis septembre 2010 ; Recommandations de l'ACPR ; Loi de séparation et régulation des activités bancaires du 26 juillet 2013.

Toutes ces dispositions créent un arsenal de protection. Elles visent à :

- déterminer les informations obligatoires à délivrer aux assurés,
- imposer un devoir de conseil renforcé,
- vérifier la formation des acteurs,
- mettre en place des process visant à éviter les abus de faiblesse,
- contrôler les procédures de commercialisation.³⁷

La protection du consommateur est un sujet très discuté dans le domaine de l'assurance.

L'EIOPA³⁸, le superviseur européen de l'assurance, rappelle dans son « Programme de travail 2014 »³⁹ son rôle de premier plan en la matière : il poursuivra « la promotion de la transparence, de la simplicité et de l'équité sur le marché des produits ou des services financiers, dans l'ensemble du marché intérieur (article 9 du règlement instituant l'EIOPA). »

3

³⁷ Conférence EFE – Intermédiation en Assurance – Marie Collin, Directeur Conformité Assurances BPCE

³⁸ Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles

³⁹ Publié le 27 septembre 2013

Les consommateurs de produits financiers sont particulièrement vulnérables et doivent être activement protégés. L'EIOPA s'acquittera de cette tâche en menant une action proactive concernant les exigences réglementaires, en particulier au niveau du projet DIA 2.

Les questions comme le devoir de conseil, la transparence des rémunérations, les ventes croisées ou les conflits d'intérêts font partie des attributions qui lui ont été confiées par la Commission européenne.⁴⁰

Par ailleurs, soulignons le nouveau régime prudentiel Solvabilité 2 dont l'Union européenne projette de se munir pour assurer un équilibre entre la protection des assurés et le coût du capital pour les assureurs.

En France, le gouvernement fait de la protection du consommateur, un argument politique.

L'accroissement des législations (loi Hamon, résiliation des assurances affinitaires, complémentaire santé plus transparente...) montre que l'on cherche avant tout le moyen de donner satisfaction au consommateur. Les courtiers d'assurance et l'intermédiation en général vont devoir se préparer à cette vague d'obligation de toute façon inévitable.

En Grande-Bretagne, une affaire a éclaté quant aux pratiques de banquiers exercés à inciter les clients à souscrire des assurances emprunteurs, des cas d'abus de ventes liées avec des commissions allant jusqu'à 87% des polices d'assurances.

En France, il n'y a pas eu de scandale mais l'association de défense des consommateurs UFC Que Choisir a dévoilé en décembre 2012, la très faible utilité des assurances des portables et le poids des commissions allant de 20% à 50% des primes pour les distributeurs, et de 10 à 30% pour les courtiers pour des coûts de gestion de 8%.⁴¹

La transparence est un moyen de limiter les abus et d'aider les consommateurs à acheter des produits adaptés à leurs besoins. C'est aussi une réponse aux crises d'opinion.

2.1.3 L'univers concurrentiel de la distribution

La crise pousse chacun à rechercher le juste prix. L'assurance n'y échappe pas.

L'étude publiée par l'Insee sur la consommation des ménages en 2012 montre que l'assurance affiche la plus forte hausse (+ 9,5 %) parmi tous les secteurs de consommation examinés.

⁴¹ News Assurances – Intermédiaires : courtiers et consommateurs en désaccord profond sur la DIA 2, le 25/02/2013

 $^{^{40}}$ Argus.com : La protection du consommateur, sujet sensible à l'échelon européen, le 4 décembre 2012

Autre enseignement de cette étude : l'assurance a atteint 43 milliards d'euros en 2012, soit 2,9 % de la consommation effective totale des ménages qui dépensent pour leurs assurances autant que pour se soigner.

« Passée ou à venir, la hausse des tarifs d'assurance n'est pas une fatalité. En effet, pour alléger la facture, il suffit d'utiliser un comparateur d'assurances qui aide à trouver la meilleure offre au tarif le plus juste. Pour ne pas se ruiner en assurances, il faut faire jouer la concurrence» met en avant le comparateur Assurland sur son site. ⁴²

Les courtiers d'assurance se trouvent face à une concurrence toujours plus vive : les agents généraux depuis toujours, puis les mutuelles sans intermédiaires, plus récemment les bancassureurs, l'arrivée de La Banque Postale et enfin celle d'Internet.

De plus, des agents généraux affermissent leur position sur le segment des professionnels (75% des intermédiaires interviennent sur ce marché) et de grands courtiers s'intéressent au middle market. 43

« Les courtiers sont confrontés à un marché fortement concurrentiel, à nuancer cependant en fonction de leurs zones d'action », explique Henri Debruyne, président du Monitoring European Distribution of Insurance (Medi)⁴⁴

Selon Sylvie Langlois, Directrice générale de Solly Azar, « du fait de la concurrence accrue avec des acteurs comme les agents généraux ou encore dernièrement les comparateurs d'assurances et les bancassureurs, le marché du particulier pour le courtage, est encore davantage impacté par la crise que d'autres segments de marché. »⁴⁵

Le marché des particuliers est le plus difficile.

D'après l'étude d'APRIL sur le courtage de proximité, les courtiers désignent la bancassurance (61%) et Internet (56%) comme les principales menaces.

L'assuré actuel est un utilisateur assidu d'Internet.

Cet outil est le point de départ d'une révolution dans la distribution d'assurance dans le sens où il laisse la possibilité au consommateur de gérer sa relation dans l'acte d'achat avec l'assureur.

⁴² Newsletter assurland.com

⁴³ Conférence LAB – 18/06/2013. Le courtage de proximité : ses atouts et les enjeux présents et à venir.

⁴⁴ Argus.com : Le courtage s'inscrit dans une intense complexité, le 25/05/2012

⁴⁵ Argus.com : Le partenariat courtier-assureur face au changement, le 28/06/2013

Des études marketing ont démontré que l'utilisation fréquente du Web modifie fortement le comportement d'achat. L'assuré internaute collecte des informations qui lui permettent d'acquérir une bonne connaissance du marché. La comparaison des contrats en ligne l'incite à rechercher le prix le plus bas. Habitué à l'absence de relations humaines, il n'hésitera pas à changer d'assureur pour être assuré moins cher en quelques clics. L'assuré internaute est ainsi par nature plus infidèle. 46

Il est impossible pour les courtiers de lutter contre les propositions de certains réseaux (banques, Internet...) avec des primes tarifées au minimum et un service « low cost ». Les courtiers devront désormais s'occuper de clients cherchant à la fois à être bien assurés et à avoir un interlocuteur joignable, et non plus de prospects cherchant avant tout les primes les plus basses.

Les courtiers seront donc sûrement moins sollicités par les prospects qui préfèreront comparer les tarifs proposés sur Internet. Cependant, les assurés ont souvent besoin d'avoir un contact physique, notamment en cas de sinistre grave ou simplement pour obtenir une réponse à une question concernant leurs contrats.

L'assuré utilisateur d'Internet « ressent un fort besoin d'être suivi personnellement par un interlocuteur de proximité.»47

Lors d'une intervention à l'Enass⁴⁸, Patrick Grosjean Directeur général délégué d'Allianz IARD explique que le marché se caractérise par l'essor des « clients hybrides », c'est-à-dire des clients utilisant Internet pour se renseigner mais qui souhaitent toujours garder une relation de face à face.

Le graphique repris ci-après montre que dans les années à venir cette catégorie représentera 75 à 80% des clients français particuliers.

Il est à prévoir que le nombre de clients attachés à la vente face à face exclusivement baisse considérablement, passant de 55-60% en 2010 à 10-15% au-delà de 2015.

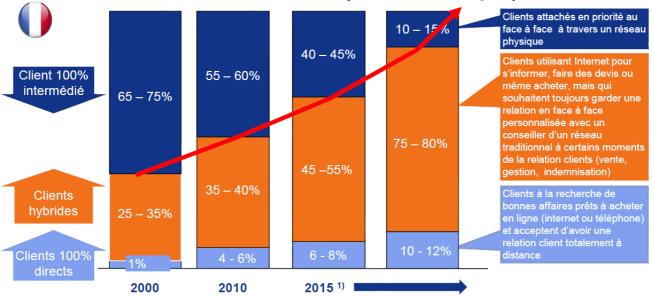
Aujourd'hui moins de 10% des assurés acceptent d'avoir une relation client totalement à distance.

⁴⁸ Les enjeux d'amélioration opérationnelle des assureurs : l'exemple d'Allianz France

⁴⁶ L'Argus de l'assurance : Les intermédiaires d'assurances face à Internet, le 6/09/2013

⁴⁷ L'Argus de l'assurance n°7326 : Les intermédiaires d'assurance face à Internet ?, le 6 septembre 2013

Projection des canaux de distribution choisis par les clients français particuliers



1) Hypothèses de projection maximales de 20% de TCAM 2010-2016 et minimales de 10% de TCAM 2010-2016

Source: Allianz France

Les courtiers d'assurance survivront à la montée en puissance du Web s'ils ont les moyens de rétribuer des prestations à forte valeur ajoutée. La question du mode de rémunération pour la prestation de conseil se pose alors.

« La plus grande concurrence pour un intermédiaire vient d'autres intermédiaires puisqu'il n'y a aucun obstacle pour passer d'un intermédiaire à un autre. » souligne le BIPAR. 49

Aussi, les prospects ont le choix d'utiliser ou de ne pas utiliser des courtiers. Ils peuvent trouver de l'assurance sans courtier et la concurrence avec d'autres réseaux de distribution se déploie.

2.2 Certaines pratiques professionnelles en question

La transparence est également une réponse aux scandales médiatiques. Il faut souvent une crise pour qu'un contrôle soit mis en place. Dans le secteur du courtage en assurances, l'affaire Spitzer aux Etats-Unis en est le point de départ.

2.2.1 L'affaire Spitzer

Le 14 octobre 2004, le procureur général de l'Etat de New York Eliot Spitzer a dévoilé les résultats de son enquête sur les pratiques du secteur de l'assurance.

⁴⁹ Fédération européenne des intermédiaires d'assurances – BIPAR views on the revision of the IMD, october 2011

Il a accusé Marsh & McLennan, premier courtier mondial d'assurances, d'avoir truqué des appels d'offres afin d'orienter ses clients vers des assureurs offrant la meilleure rémunération au lieu de leur obtenir un contrat aux meilleures conditions. Plusieurs assureurs, parmi lesquels AIG, le numéro un mondial, Hartford, ACE et Munich American Risk Partners ont été mis en cause. 50

Eliot Spitzer s'est attaqué à une pratique qui n'était pas véritablement illégale : les « contingent commissions ». Ce sont des surcommissions versées par les assureurs aux courtiers, telles que définies au chapitre 1.4.3.

Ces commissions supplémentaires existent dans de nombreux marchés, y compris pour des petits courtiers. Pour les risques industriels, des surcommissions trop conséquentes sont accusées de générer des conflits d'intérêts

Selon certains analystes, l'économie de tout le secteur est remise en cause. « Le secteur de l'assurance propriétés et dommages doit entreprendre des changements radicaux dans ses pratiques », ont ainsi expliqué les analystes de JP Morgan.⁵¹

Les accusations d'Eliot Spitzer ont provoqué le paiement d'indemnités importantes. En janvier 2005, Marsh & McLennan a accepté de créer un fonds de garantie de 850 millions d'USD pour indemniser les clients qui estimaient avoir été lésés par des soi-disant pratiques frauduleuses. Car, de son côté, le parquet a reconnu qu'aucune pratique frauduleuse n'avait été établie à l'encontre de Marsh & McLennan.

Les autres courtiers AON et Willis ont également été sanctionnés et ont accepté de signer une transaction du même type. A l'époque les «contingent commissions» étaient perçues principalement par ces grands courtiers.

En France, le phénomène était marginal. Il n'a pas affecté les filiales françaises des groupes concernés « car les surcommissions semblent avoir été très limitées »⁵².

Il n'est pas question de juger les acteurs concernés, mais il se peut que la contrainte des budgets et des performances aient provoqué des dérives. Les « contingent commissions » ont finalement été interdites aux trois grands courtiers Marsh & McLennan, AON et Willis bien qu'ils n'étaient pas les seuls à faire ce genre de manipulation.

⁵⁰ Les Echos n°19339 du 28 janvier 2005

⁵¹ Les Echos n° 19267 du 28 octobre 2004

⁵² Christophe Pardessus, Managing Director Marsh France

« Il y a le 'avant 14 octobre 2004' et le 'après 14 octobre 2004'» souligne Christophe Pardessus, Managing Director de Marsh France et Président de la Commission juridique et fiscale de la CSCA.

➤ Même si des dispositions sur la transparence existaient déjà de façon dispersée, nous pouvons dire que le 14 octobre 2004 représente la frontière de la question sur la transparence dans le courtage ou dans l'intermédiation.

Les grands acteurs internationaux ont brusquement été confrontés à une baisse significative de leur chiffre d'affaires alors que la demande de service des clients était toujours plus grandissante. Ce qui est certain, c'est que le courtage ne coûte pas moins cher aujourd'hui.

2.2.2 La remise en cause de l'indépendance des courtiers

L'exigence de transparence n'est pas nouvelle. La recommandation 92/48/CEE de la Commission du 18 décembre 1991, définit les intermédiaires d'assurance comme étant indépendants:

Article 3 – Indépendance des intermédiaires :

Les personnes définies à l'article 2 paragraphe 1 point a) de la directive 77/92/CEE informent:

- les preneurs d'assurance ou de réassurance de tout lien juridique ou économique direct avec une entreprise d'assurances et de tout lien de participation avec une telle entreprise susceptible d'affecter leur liberté de choisir n'importe quelle entreprise d'assurances,

Et

- l'organisme compétent, désigné par l'État membre, de la répartition de leurs opérations entre entreprises d'assurances différentes au cours de l'année précédente.
- Lorsqu'un courtier n'est pas indépendant, les relations contractuelles avec des compagnies d'assurance ne sont pas interdites, sauf qu'il ne peut plus se prétendre indépendant et qu'il doit les rendre transparentes.

- Qu'est-ce qu'être indépendant?

« Etre indépendant c'est avoir la capacité de pouvoir présenter une ou plusieurs offres parmi un panel suffisant du marché. » explique Henri Debruyne, président du Monitoring European Distribution of Insurance (Medi).

Nous sommes là au cœur de la mission traditionnelle du courtier d'assurance qui est de mettre en rapport toute personne désirant s'assurer auprès d'une ou plusieurs sociétés d'assurance en vue de la couverture d'un ou de plusieurs risques et donc de trouver le produit le plus adapté aux besoins de son client, au meilleur prix auprès d'une société d'assurance.

Pour être indépendant un courtier doit avoir rompu tout type de relation économique et financière avec les assureurs avec lesquels il travaille. Il ne doit pas avoir d'accord particulier c'est-à-dire tout ce qui est caractéristique d'un mandat apparent comme l'encaissement des cotisations, la gestion des sinistres ou des capacités de souscription.

En France, même si les courtiers prétendent être indépendants, dans la réalité ils ne le sont pas vraiment.

Si l'on se réfère à l'histoire, des repères certains permettent de le penser.

Autrefois il y avait deux grands types d'intermédiaires : ceux qui étaient titulaires de mandats, de contrats, de délégations diverses et variées que l'on appelait généralement des agents généraux et, les courtiers.

L'agent général représentait la compagnie d'assurances (une ou plusieurs dans un contexte généralement géographique donné) et le courtier lui, avait pour mission de représenter son client vis à vis de la compagnie.

Ces deux métiers qui auraient dû rester fondamentalement très différents se sont rapprochés.

Les agents ont cherché des capacités ou des solutions lorsque les compagnies avec lesquelles ils travaillaient ne pouvaient pas leur répondre correctement de leur point de vue. Les courtiers eux ont cherché à se simplifier la vie et celle de leur client. Ils ont commencé à encaisser des cotisations et à régler les sinistres. Dans les années soixante a eu lieu l'un des grands mouvements du courtage français.

Pour gérer les sinistres, les courtiers se sont fait donner des délégations et la jurisprudence a créé la notion de mandat apparent afin de protéger les consommateurs. D'une certaine manière les courtiers ont abdiqué de certaines prérogatives d'indépendance souvent pour la bonne cause parce que les compagnies n'arrivaient pas à gérer les sinistres ou pour satisfaire les exigences particulières de leurs clients.

Les courtiers sont entrés dans un processus qui est maintenant tout à fait bien installé et qui fait d'eux aujourd'hui une des composantes de la chaîne de distribution.

2.3 La convergence des textes et autres dispositions vers la transparence

Il apparaît à l'échelon européen et national, une convergence des textes et autres dispositions vers la transparence, une volonté générale au moins en Europe de coordonner l'ensemble des réglementations qui ont trait aux activités financières au sens large, ainsi l'assurance est concernée.

2.3.1 En Europe

- La révision de la directive sur les Marchés d'Instruments Financiers : MIF 2

La directive sur les marchés financiers adoptée en 2004 est entrée en vigueur en 2007. Elle régit le fonctionnement des bourses traditionnelles et encadre les activités de services financiers telles que les conseillers en investissement financier (CIF). Les intermédiaires en assurance sont exclus puisqu'ils relèvent de la directive sur l'intermédiation en assurance DIA.

Le 20 octobre 2011, la Commission européenne a annoncé sa proposition législative de révision de la directive et suggère :

- une directive révisée MIF 2 qui modifiera et mettra à jour la directive MIF,
- un nouveau règlement qui établit les exigences de transparence en matière de négociation.

Le nouveau cadre réglementaire vise à rendre les marchés financiers plus efficients, plus transparents, et à renforcer la protection des investisseurs car suite à la crise financière de 2007/2008, la confiance dans le fonctionnement des marchés financiers a reculé.

Cette réforme porte notamment sur le « trading à haute fréquence » et sur l'introduction d'un seuil de contrat, par personne et par période, en cas de spéculation sur les matières premières (par exemple sur le prix du blé).

Le 26 octobre 2012, le Parlement européen a adopté des amendements à la proposition de la Commission. Des débats se sont focalisés sur la question de la rémunération des conseils en gestion financière et des moyens de prévenir les risques de conflits d'intérêt.

Le Parlement préconise le principe d'une rémunération par honoraires des conseillers délivrant un conseil sur une base « indépendante » : la définition de ce conseil indépendant est renvoyée à un texte d'application. Les professionnels français sont opposés à cette disposition et réclament que les Etats membres puissent appliquer seulement des mesures de transparence sans interdire les commissions. Les

conseillers délivrant un conseil sur une base « non indépendante » ne seraient pas soumis à cette interdiction de percevoir des commissions.

Cependant, conformément à la décision votée le 28 octobre 2012, Conseil des ministres, Commission européenne et Parlement européen ont validé le 18 décembre 2013 l'interdiction des commissions pour les intermédiaires indépendants.⁵³

Les intermédiaires relevant de MIF 2 et qui se prétendent indépendants vont entrer dans le domaine du « ban commission », c'est à dire l'interdiction de la commission.

« La question fondamentale des conflits d'intérêts et la transparence viennent de la MIF » rappelle Arieh Brunschwig, Responsable juridique de l'ANACOFI⁵⁴.

Les courtiers en assurance-vie sont en retard par rapport aux conseillers en investissement financier (CIF) selon Arieh Brunschwig.

La profession de CIF a été réglementée par la loi de sécurité financière d'août 2003 qui a édicté une série de règles relatives à l'exercice de l'activité dont notamment l'obligation d'information sur les rémunérations par les promoteurs du produit. Cela a ensuite été renforcé par la directive MIF.

« Le mouvement qui se dessine, est une 'MIFIDisation' des autres métiers puisque le modèle de réglementation qui a été adopté au niveau français et européen pour les CIF tend à s'imposer aux autres métiers dont les courtiers. » ajoute Arieh Brunschwig.

> C'est la 'MIFIDisation' de la distribution des contrats d'assurance.

- La directive européenne sur les contrats de crédit relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel

Le Parlement européen a confirmé le 10 décembre 2013 sa volonté de doter le secteur du crédit hypothécaire de mesures de protection renforcée des consommateurs au niveau de l'Union européenne. 55 Cette nouvelle disposition sera mise en œuvre dans les pays membres, début 2016.

Cette proposition de directive s'inscrit dans le cadre des actions menées afin d'assurer le bon fonctionnement d'un marché unique du crédit hypothécaire et de créer une confiance dans le secteur financier suite à la crise de 2007-2008.

 $^{^{53}}$ www.medi-site.fr : MIFID 2 – Interdiction des commissions pour les intermédiaires indépendants

⁵⁴ Association de co-régulation pour les CIF

⁵⁵ http://ec.europa.eu

Elle vise à offrir aux consommateurs un niveau élevé de protection et impose une transparence aux intermédiaires afin d'éviter d'éventuels conflits d'intérêts.

Des obligations de transparence sont mises à charge des intermédiaires en opérations de banque :

L'article 10 prévoit que : « les intermédiaires de crédit communiquent aux consommateurs, avant de fournir leurs services, des informations concernant leur identité, leur statut et leur relation avec le prêteur, afin de renforcer la transparence et d'éviter d'éventuels conflits d'intérêts. »

L'article 21 stipule :

« Afin de garantir la plus grande transparence possible et de prévenir les abus liés à d'éventuels conflits d'intérêts lorsque les consommateurs recourent aux services d'intermédiaires de crédit, il conviendrait que ces derniers soient soumis à certaines obligations d'information préalable à leur prestation de services. À ce titre, ils devraient notamment fournir des informations sur leur identité et les liens qu'ils entretiennent avec les prêteurs, en indiquant par exemple s'ils couvrent les produits d'un large éventail ou seulement d'un nombre plus limité de prêteurs. Les intermédiaires de crédit qui ne sont pas liés à un prêteur ou à un groupe de prêteurs devraient en outre informer le consommateur de l'existence de commissions payables par les prêteurs pour le compte desquels ils agissent et des variations possibles de ces commissions. »

Nous pouvons observer un renforcement de la convergence des règles de transparence des rémunérations et des dispositions relatives aux conflits d'intérêts, conduit par la Commission européenne, en particulier pour les intermédiaires qui se prévalent d'un conseil indépendant.

2.3.2 En France

- Le label de qualité lancé par la fédération des garanties et assurances affinitaires (FG2A) en octobre 2013

La fédération des garanties et assurances affinitaires (FG2A) a été créée en 2012. Elle fédère l'ensemble des acteurs de la filière afin de donner une légitimité aux produits affinitaires (garantie d'assurance en lien avec un produit ou service présenté par un distributeur non-assureur et qui n'est pas le motif principal d'achat du client, comme la couverture des téléphones portables).

Une étude menée en décembre 2012 sur le comportement des consommateurs à l'égard des assurances affinitaires montre que 81% des Français déclarent avoir déjà souscrit ce type de garantie et seuls 30% en ont une image positive. ⁵⁶

« Je veux bénéficier d'une information claire et détaillée, pour souscrire à une garantie/assurance adaptée à mes besoins, en étant informé sur ce qu'elle couvre et ce qu'elle ne couvre pas, en payant le juste prix. » reprend la FG2A dans son dossier de presse du label.

Les consommateurs font de plus en plus attention aux coûts et demandent davantage d'éclaircissements. Cela a conforté la FG2A dans sa volonté de créer un label qualité.

« Pour obtenir le label, un maître mot : la transparence. Les garanties proposées devront être explicitées, le prix énoncé lisiblement, le nom de l'assurance ne devra pas porter à confusion.» ⁵⁷

Cette transparence devra permettre aux consommateurs de mieux comparer les produits qui leur sont proposés et aussi de les rassurer.

> Les assurances affinitaires font des efforts en termes de transparence afin de véhiculer une meilleure image auprès des Français.

- Le rapport de l'Inspection Générale des Finances sur l'assurance emprunteur publié en novembre 2013

Le rapport de l'Inspection Générale des Finances préconise une transparence des commissions des intermédiaires et banques :

« La mission propose la mise en place d'un régime juridique obligeant l'affichage par les distributeurs des commissions qu'ils perçoivent sur les contrats d'assurance-emprunteur. Une telle obligation, fixée par voie législative et réglementaire, s'imposerait à tous les distributeurs d'assurance-emprunteur (établissements bancaires et intermédiaires) et aurait pour effet d'informer les emprunteurs afin de favoriser le jeu de la concurrence » ⁵⁸

« La mission précise que cette mesure anticipe les obligations qui découleront de la révision de la directive européenne sur l'intermédiation en assurance. Une telle mesure devrait cependant voir le jour dans un cadre national que si elle pouvait juridiquement s'appliquer à l'ensemble des entreprises distribuant des contrats

_

⁵⁶ Communiqué de presse FG2A, le 11 octobre 2013

³⁷ www.fg2a.com

⁵⁸ Rapport de l'Inspection Générale des Finances sur l'assurance emprunteur, novembre 2013 – page 34

d'assurance-emprunteur en France, y compris aux entreprises d'assurance dont le siège n'est pas situé en France et opérant dans ce pays par le biais de la libre prestation de service. ⁵⁹

> L'assurance emprunteur se prépare aux nouvelles obligations européennes liées à la transparence des rémunérations.

- La publication des frais de gestion en santé à partir de 2014 et le projet de loi relatif à la consommation

Pour qu'un contrat puisse être qualifié de responsable, et ainsi bénéficier des avantages fiscaux et sociaux qui lui sont attachés, la loi de financement de la Sécurité sociale 2012 exige aux assureurs de communiquer annuellement à chacun de leurs adhérents ou leurs souscripteurs, le montant et la composition des frais de gestion.

L'arrêt du 17 avril 2012 précise les modalités de communication qui doivent porter sur le montant des frais de gestion, le montant des frais d'acquisition, la somme des deux et, que ces dispositions sont applicables aux contrats et règlements souscrits ou renouvelés après le 31 décembre 2013.

Par ailleurs un amendement au projet de loi relatif à la consommation a été porté par des députés en faveur d'une transparence accrue des contrats de complémentaire santé. Les assureurs devraient faire figurer dans leur communication à leurs assurés ou dans leur publicité, « une expression simple et normalisée de la prise en charge, chiffrée en euros, pour une liste de dix prestations de remboursement parmi les plus courantes, selon des modalités précisées par arrêté du ministre chargé de la Sécurité sociale. » ⁶⁰ Cet amendement n'a pas été adopté.

Nous pouvons observer que les dispositions en France sont hétérogènes selon les secteurs d'activités, mais toutes convergent vers la transparence.

2.4 Les dispositions applicables aujourd'hui en Europe et les critiques.

Afin de favoriser le développement d'un marché unique de l'intermédiation en assurance et pour garantir la protection des consommateurs, l'Union européenne s'est dotée d'un cadre législatif dédié. Deux directives européennes ont défini les conditions d'exercice de l'activité d'intermédiation en assurance en Europe :

60 www.argusdelassurance.com: des députés demandent une complémentaire santé plus transparente, 10 juin 2013

⁵⁹ Rapport de l'Inspection Générale des Finances sur l'assurance emprunteur, novembre 2013 – page 35

- la première directive du 13 décembre 1976 (77/92/CEE) vise à faciliter la liberté d'établissement et la libre prestation de services des agents et courtiers d'assurance. Elle est complétée par la recommandation 92/48/CEE de la Commission européenne du 18 décembre 1991 qui a aidé à rapprocher les dispositions nationales relatives aux exigences professionnelles et à l'immatriculation des intermédiaires d'assurance;

- la deuxième directive du 9 décembre 2002 (2002/92/CE), dénommée la DIA, abroge et remplace la directive 77/92/CEE précitée. Son objectif final est d'établir un marché européen des services financiers. Ainsi, les courtiers et conseillers en assurance peuvent proposer leurs services dans toute l'Union européenne dès lors qu'ils auront obtenu au préalable une immatriculation dans leur État membre d'origine.

Les dispositions de la directive du 9 décembre 2002 sont transposées en droit français par la loi du 15 décembre 2005 et son décret d'application du 30 août 2006 modifie le code des assurances (partie réglementaire).

Bien que cette réglementation ne soit entrée en vigueur que depuis le 1^{er} mai 2007, la Commission européenne a adopté le 3 juillet 2012 une proposition de révision de la directive dénommée DIA 2. Cette directive a été adoptée par le Parlement européen et doit encore être validée par le trilogue (Conseil des ministres, Commission européenne et Parlement européen) pour la fin novembre 2014.

2.4.1 Les dispositions actuelles

L'intermédiation dans la directive DIA 1 est définie comme :

« Toute activité consistant à présenter ou à proposer des contrats d'assurance ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion ou à les conclure, ou à contribuer à leur gestion et à leur exécution, notamment en cas de sinistre »

La DIA 1 ajoute (notamment) que :

« Ne sont pas considérés comme une intermédiation en assurance (...) la gestion, à titre professionnel, des sinistres d'une entreprise d'assurance ou les activités d'estimation et liquidation des sinistres. »

Les intermédiaires en assurance ont une activité de présentation.

- Principales dispositions de la directive DIA 1 61:

Toutes les personnes physiques et morales qui exercent une activité d'intermédiaire d'assurance ou de réassurance sont tenues de se faire immatriculer dans leur État membre d'origine, aux conditions minimales suivantes:

- posséder les connaissances et aptitudes suffisantes;
- jouir de l'honorabilité voulue;
- être couverte par une assurance de la responsabilité civile professionnelle ou toute autre garantie équivalente, portant sur la responsabilité résultant d'une faute professionnelle (à raison d'au moins 1 000 000 € par sinistre et 1 500 000 € par an globalement);
- détenir une capacité financière suffisante pour protéger les clients.

Ces obligations sont minimales, les États membres peuvent adopter des dispositions plus strictes, qui ne s'appliqueront qu'aux intermédiaires immatriculés sur leur territoire.

DIA 1 exige également des intermédiaires d'assurance qu'ils fournissent aux consommateurs des explications claires sur les raisons qui motivent leurs conseils quant à l'achat d'un produit d'assurance déterminé.

Les intermédiaires d'assurance doivent préciser par écrit, d'une manière compréhensible pour les clients, pourquoi ils recommandent un produit particulier compte tenu des besoins des intéressés.

M. Frits Bolkestein, membre de la Commission chargé du marché intérieur, a déclaré :

« Le marché européen de l'assurance tirera un large profit de cette mesure juridique équilibrée. Les intermédiaires d'assurance constituent des maillons importants pour ce qui est de la distribution des produits d'assurance. Grâce à la directive, il leur sera plus facile d'exercer leur profession partout où ils le souhaitent dans l'Union. Cette directive débouchera également sur un accroissement de l'offre de produits d'assurance pour les consommateurs, qui auront également la certitude qu'ils peuvent se fier aux conseils prodigués par les intermédiaires ». 62

62 Communiqué de presse de la Commission européenne, le 30 septembre 2002

⁶¹ Europa.eu – Communiqué de presse du 30/09/2002

2.4.2 Les critiques majeures à l'encontre de DIA 1

- Une déconnexion de la réalité économique et financière

Malgré la résistance du secteur de l'assurance, la crise financière de 2007-2008 ne l'a pas épargnée. En plus d'avoir eu une incidence négative sur l'assurance vie à vocation d'épargne ou de retraite (placements liquides fortement rémunérés et baisse très forte de la bourse de Paris), la crise a créé une perte de confiance du public dans le secteur financier et a mis en avant les lacunes du dispositif.

Les réflexions sur la réglementation prudentielle Solvabilité 2 ont mis à jour la nécessité de renforcer la protection des consommateurs d'assurance et d'améliorer les pratiques de vente des différents produits d'assurance.

Durant les discussions qui ont eu lieu au Parlement européen sur Solvabilité 2, une demande spécifique de révision de la DIA 1 a été formulée.

Considérant l'article 139 de la directive Solvabilité 2 :

« L'adoption de la présente directive modifie le profil de risque de la société d'assurance par rapport au preneur. La Commission devrait, dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, au plus tard à la fin de 2010, présenter une proposition de révision de la directive 2002 / 92 /CE du Parlement européen et du Conseil du 9 décembre 2002 sur l'intermédiation en assurance...qui tienne compte des conséquences de la présente directive pour les preneurs d'assurance.»

La refonte DIA 2 est programmée dans Solvabilité 2.

Michel Barnier, commissaire européen chargé du marché intérieur et des services a déclaré : 63

«La plus grave crise financière de mémoire récente contraint le secteur financier à placer le consommateur au centre de son activité. Les produits de détail doivent être plus sûrs, les normes d'information doivent gagner en clarté et les opérateurs qui les vendent doivent toujours répondre aux normes les plus élevées. C'est la raison pour laquelle nous avons adopté un paquet de mesures consacrées uniquement aux consommateurs, qui leur permettent de choisir des produits financiers en se fondant sur des informations claires et fiables et des avis professionnels recherchant avant tout l'intérêt des consommateurs.»

> Trace de la crise 2007-2008 : banques et assurances sont considérées de la même facon.

53

 $^{^{63}}$ Communiqué de presse de la Commission européenne, le 3 juillet 2012

- Des restrictions au bon fonctionnement du marché unique

Les normes minimales fixées par la DIA 1 sont complétées dans la plupart des pays européens par des dispositions nationales supplémentaires. La transposition de DIA 1 a été très variable d'un pays à l'autre.

Dans les pays nordiques (Finlande, Norvège et Danemark), les intermédiaires indépendants sont obligés de négocier leurs rémunérations sous la forme d'honoraires directement avec leurs clients, car il leur est interdit de recevoir des commissions des compagnies d'assurance.

Depuis le 1^{er} janvier 2013, les commissions sont interdites en en assurance vie en Grande-Bretagne et aux Pays-Bas.

Pour la Commission européenne, il subsiste entre ces dispositions des différences substantielles qui faussent le marché unique de l'assurance et porte atteinte à son bon fonctionnement. ⁶⁴

La Commission européenne observe des marchés d'assurance fragmentés et en particuliers d'importantes disparités en ce qui concerne les exigences d'information imposées aux vendeurs de produits d'assurance. ⁶⁵

Les assurés risquent davantage de mal comprendre les risques, les coûts et les caractéristiques des produits d'assurance.

- Les marchés de l'assurance en Europe sont fragmentés, les exigences d'information disparates et les produits méconnus.
- Par ailleurs, l'évaluation de la transposition de la DIA a mis en évidence plusieurs problèmes 66 :
- La qualité des informations fournies aux clients sur les produits d'assurance est insuffisante.
- Les intermédiaires d'assurance peuvent être confrontés à des conflits d'intérêts, par exemple lorsque leurs rémunérations sont plus élevées pour la vente de certains produits d'assurance que pour d'autres.
- Il existe une incertitude juridique à cause des interprétations divergentes des exonérations du champ d'application de la DIA.
- Le système de notification entre les autorités compétentes ne favorise pas l'intermédiation en assurance au-delà des frontières nationales.

⁶⁴ www.bipar.eu

⁶⁵ www.ec.europa.eu

⁶⁶ Discours de Michel Barbier – Membre de la Commission européenne chargé du Marché intérieur et des services – lors de l'audition publique sur la révision de la directive sur l'intermédiation en assurance du 10 décembre 2010.

En outre, la Commission européenne constate qu'il a été vendu aux consommateurs et épargnants, des produits d'investissement et d'assurance non adaptés à leurs besoins.

Lorsque Michel Barnier a présenté les textes le 3 juillet 2012, il a d'abord parlé des conflits d'intérêts et dénonce que plus de 70% des produits d'assurance sont vendus sans conseil.

- Les intermédiaires en assurance sont rendus responsables de la qualité de l'information.
- Le projet DIA 2 vise les conflits d'intérêts.

LES CRITIQUES MAJEURES DE DIA 1

- un niveau de protection insuffisant pour les consommateurs, cependant nécessaire au maintien de leur confiance et à la croissance économique à moyen et à long terme,
- un manque d'harmonisation européenne (transposition variable selon les pays), générateur de limites au développement d'un marché unique de l'assurance.
- ➤ La transparence est une résultante de deux grands mouvements qui sont portés par les textes et par les évolutions que sont la protection des consommateurs.

La réponse législative de l'Union européenne est la mise en place d'un paquet « produits de détail et protection des consommateurs » contenant :

- une proposition de règlement sur les documents d'information clés concernant les produits d'investissement de détail : Prips ;
- la révision de la directive sur l'intermédiation en assurance : DIA 2 ;
- une proposition visant à renforcer la protection des acheteurs de fonds d'investissement, actuellement régie par la directive sur les organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM).

Ce paquet s'ajoute à l'examen de la Directive MIF déjà en cours.

2.4.3 Les grands objectifs de DIA 2

Suite aux critiques et insuffisances soulevées à l'encontre de DIA 1, la future directive s'est vue assigner des objectifs ambitieux.

« Elle a pour finalité de rendre plus efficiente la réglementation du marché de l'assurance de détail et vise à garantir des conditions de concurrence équitables entre tous les acteurs de la vente des produits d'assurance, tout en renforçant la protection des preneurs d'assurance. » précise la Commission européenne dans sa proposition de refonte de la directive. 67

Les objectifs de la proposition DIA 2 sont la protection des intérêts des consommateurs, une concurrence non faussée et l'intégration du marché.

Concrètement, le projet DIA 2 devrait permettre les améliorations suivantes ⁶⁸:

- étendre le champ d'application de la directive à tous les canaux de distribution (assureurs, directs, loueurs de voiture, sites Internet de comparaison en ligne...);
- garantir la détection, la gestion et l'atténuation des conflits d'intérêts ;
- harmoniser davantage les mesures et sanctions administratives applicables en cas de violation des dispositions essentielles de la directive ;
- renforcer le caractère adéquat et objectif des conseils dispensés aux consommateurs ;
- garantir que les qualifications professionnelles des vendeurs sont à la hauteur de la complexité des produits vendus;
- simplifier et rapprocher les procédures régissant l'entrée transfrontalière sur les marchés de l'Union européenne.

LES GRANDS OBJECTIFS POLITIQUES DE DIA 2

- Une meilleure protection du preneur d'assurances
- Des conditions équitables entre tous les vendeurs de produits d'assurances
- Un cadre juridique facilitant les activités transfrontalières et favorisant la concurrence
- Un renforcement du conseil

⁶⁷ Commission européenne – Résumé de l'analyse d'impact, le 3/07/2012

⁶⁸ Texte de la Commission européenne du 3 juillet 2012 sur la proposition de refonte de la Directive du Parlement Européen et du Conseil sur l'intermédiation en assurance

➤ La transparence de la rémunération serait un moyen de garantir que les clients disposent d'une meilleure information sur les produits et les coûts ainsi que sur les conflits d'intérêts, ce qui aurait des effets positifs sur la concurrence.

L'étude sur l'impact de la révision de la directive, réalisée en mai 2011 par PWC Luxembourg pour la Direction générale du marché intérieur et des services de la Commission européenne ⁶⁹ estime, sur des points spécifiques, les avantages suivants pour la France :

1/ L'extension du champ d'application de la directive :

- représente une évolution vers des conditions équitables entre intermédiaires et souscripteurs directs ;
- les clients bénéficieront du même niveau d'information et des conseils fondés sur leurs demandes et besoins.

2/ L'accès à l'information sur les rémunérations à la demande :

Si la plupart des participants avaient eu l'impression qu'un système « à la demande » ne changerait pas grand-chose pour les consommateurs, certains avaient indiqué que la divulgation de la rémunération pourrait occasionner une modification mineure du prix des produits d'assurance car les intermédiaires exerceraient alors une concurrence croissante sur les prix et s'aligneraient sur les prix du marché.

3/ Des règles plus strictes concernant les « conflits d'intérêt » :

- aucun avantage n'est mentionné concernant la mise en œuvre de l'interdiction des commissions ;
- si les conflits avaient été correctement définis, la mise en place d'un régime global de divulgation des conflits d'intérêts sur le marché de l'assurance entraînerait une transparence accrue envers le client.

Concernant l'éventuelle obligation de communiquer des informations sur la rémunération, selon l'étude, les professionnels français interrogés considèrent que même si la rémunération représentait une source potentielle de conflits d'intérêts entre l'intermédiaire et l'assuré, la solution de la transparence des rémunérations ne devrait pas être surestimée.

En revanche, les clients devraient obtenir plus d'information concernant le produit (y compris les coûts totaux et les limites des garanties) ainsi que sur la nature et le champ d'application du devoir de conseil.

 $^{^{69}}$ Study on the impact of the revision of the Insurance Mediation Directive (ETD/2007/IM/B2/51) Final Report - Impact analysis

⁻ France

Conclusions du 2ème chapitre

L'exigence de la transparence a une double origine : européenne et française. Elle n'a pas émergé soudainement. La Commission européenne a publié son premier texte en 1992 « la recommandation 92/48/CEE » précisant qu'un courtier est un courtier, c'est à dire qu'il est indépendant. Dans le cas contraire il ne pourra plus prétendre l'être et aura l'obligation d'afficher la nature de ses liens avec les assureurs et ses systèmes de rémunération.

Des dispositions sont déjà présentes dans la DIA 1. Elles sont cependant faiblement respectées dans bien des pays de l'Union européenne. Certains d'entre eux ont alors adopté des législations plus strictes : Finlande, Norvège et Danemark ont interdit aux intermédiaires indépendants de recevoir des commissions. Sur ces marchés, les honoraires sont obligatoires pour les courtiers.

La transparence des rémunérations prolonge les obligations de la MIF et celles mises en place dans différents pays. La Commission européenne justifie le renforcement la directive par le fait que la crise financière a créé une perte de confiance du public et par le manquement de coordination des marchés européens, ce qui entrave le développement des activités transfrontalières.

Les intérêts du client prédominent et l'objectif est de toujours mieux protéger les consommateurs. La transparence ne va pas s'imposer par souci d'affichage des rémunérations mais par la volonté de réduire tout ce qui est générateur de conflits d'intérêts. La rémunération n'est en fait qu'un aspect de la transparence.

Tout cela s'inscrit dans un mouvement fort porté par les marchés. Les clients ont changé. Le tempérament consumériste s'interroge évidemment sur la performance des produits financiers mais également sur celles des acheteurs et de leurs compétences. On veut tout savoir et on demande que les choses soient légitimes en matière de rémunération. La transparence permettra de rendre cohérente la rémunération avec l'activité, notamment avec la pertinence du conseil.

L'objectif de la transparence est de protéger les consommateurs mais aussi de favoriser la concurrence entre les différents types de distribution. Le projet DIA 2 propose d'élargir le champ de la protection en imposant les mêmes règles à tous les acteurs de la distribution d'assurance. Les entreprises d'assurance, les agents, les courtiers et les sites Web auront les mêmes obligations.

Cependant, même si des dispositions sur la transparence existaient bien avant, le point de départ dans notre secteur d'activité est l'affaire Eliott Spitzer, le 14 octobre 2004. Ce qui a été remis en cause, ce n'est pas la pratique de tel ou tel courtier mais celle de l'ensemble de la profession. Ces évènements très médiatisés

incitent les clients à demander à leurs courtiers plus de transparence sur leur rémunération et peut-être à les soumettre à plus de pression.

Même si ce n'est pas encore aujourd'hui la position de la juridiction française, l'exigence de la transparence des rémunérations devrait permettre de protéger les clients et les courtiers eux-mêmes et d'éviter les débats « vous avez proposé ce contrat plutôt que tel autre parce que vous étiez mieux rémunéré au titre de ce contrat plutôt qu'au titre de l'autre ».

Chapitre 3 – Scénarios pour les courtiers généralistes de demain

Mon analyse sera focalisée essentiellement sur la directive DIA 2⁷⁰ car la directive MIF 2 concerne principalement les CGPI et les courtiers spécialisés en assurance vie-épargne. De plus, comme souligné au chapitre 2, la notion de transparence est un glissement d'une partie du contenu de MIF 2 vers le projet DIA 2.

3.1 Les futures obligations

Dans sa séance du 26 février 2014, le Parlement européen a voté la directive DIA 2. Pour être transposée dans les états membres, cette directive doit encore être adoptée par le trilogue (Conseil des ministres, Commission européenne et Parlement européen) dont la mission est de réduire les écarts entre les positions des trois organes qui constituent la gouvernance européenne. Toutefois à la lecture de la proposition de texte, nous aurions quelques pistes et pourrions faire des hypothèses à propos des exigences de transparence des rémunérations.

3.1.1 Proposition de DIA 2 relative à la transparence des rémunérations

- Que faudra-t-il rendre transparent?

L'article 17.1.d-e-f-g, consacré à la transparence des rémunérations, stipule la nécessité de communiquer des informations concernant :

- La nature de la rémunération reçue en relation avec le contrat d'assurance,
- Le mode de calcul de la rémunération,
- Le montant total de cette rémunération, ou dans le cas où le montant exact ne peut être donné, la base de calcul de cette rémunération.
- La base de calcul de la commission (objectifs ou seuils), le montant de la commission,
- La nature et la base de calcul de toute rémunération variable reçue par tout membre du personnel pour la distribution et la gestion du produit d'assurance.
 - ➤ Le courtier d'assurance devra indiquer au client la nature, la structure et le montant de ses rémunérations. Et lorsqu'il ne sera pas possible de donner au client le montant d'une rémunération appuyée sur des modalités qui ne le permettent pas, il devra donner les modes de calcul.

7

⁷⁰ Version du 26 février 2014

- A quel moment l'information devra-t-elle être transmise?

Le projet DIA 2 dit deux choses importantes :

- Les rémunérations doivent être transparentes,

- La transparence doit être de nature à permettre une comparabilité efficace entre les contrats.

A terme, cette transparence devrait permettre aux consommateurs de faire des choix éclairés.

> Le courtier devra communiquer à son client les informations relatives à sa rémunération avant la

souscription du contrat.

- Les courtiers auront-ils à déclarer systématiquement à leur clientèle le montant de leurs

rémunérations?

La réponse était « oui » en juillet 2012 et de façon immédiate pour les produits vie.

Pour les produits non-vie, la transmission de la rémunération du courtier se fera à la demande du client

pendant une période transitoire de 5 ans. A l'issue de cette période, la transparence devrait être aussi

obligatoire en non vie. Une exception est prévue à cette obligation pour les grands risques ou pour certains

clients professionnels.

Cependant les dispositions finales pourraient déboucher sur un accès à l'information, à la demande du client

seulement.

La version du texte du 24 février 2014 se dirige vers ce que l'on appelle le « Soft disclosure ».

L'intermédiaire communiquerait sa rémunération au client uniquement si celui-ci le lui demande, mais

même si nous restons dans cette position-là, nous sommes rentrés dans un mouvement général de

transparence.

3.1.2 Les autres mesures qui peuvent influencer le métier de courtier

Le projet de directive prévoit de nombreuses mesures, comme les conditions d'immatriculation, les

procédures d'enregistrement simplifié, la libre prestation de services et la liberté d'établissement. Il semble

peu important ici de toutes les reprendre car, sur bien des sujets, le gouvernement français a légiféré au-delà

des exigences de la Commission européenne.

61

- Quelles sont les autres mesures qui peuvent impacter les courtiers ?

1/ Le champ d'application de l'activité d'intermédiation

Le champ d'application de la directive est élargi de façon à inclure les ventes des contrats effectués par les compagnies d'assurances et de réassurances sans l'intervention d'un intermédiaire.

> Cet élargissement du champ d'application de la directive est favorable au caractère équitable des conditions de concurrence quel que soit le canal de distribution.

2 / Le remplacement de la notion de « présentation d'assurance» par celle de « fourniture de conseil »

La directive introduit la définition de « conseil » comme étant la fourniture de recommandations personnalisées à un client.

Cette modification semble particulièrement opportune parce que présenter un contrat d'assurance demande à être précisé. Le critère va être la fourniture de la recommandation. S'il n'y a pas fourniture de recommandation, vous n'entrez pas dans le champ d'application d'intermédiation en assurance.

➤ Le devoir de conseil élargit la responsabilité des intermédiaires et peut renforcer le pouvoir des courtiers auprès des assureurs.

Soulignons également l'article 23 exigeant la « nécessité de prendre toutes les mesures appropriées pour détecter les conflits d'intérêts / informer les entités concernées lorsqu'il existe un risque de conflit d'intérêts. »

Lorsqu'il y aura un conflit d'intérêt, le courtier devra le porter à la connaissance de la personne concernée. La directive ne lui interdira pas d'agir, mais l'obligera à informer.

La notion de conflit d'intérêt peut être bien plus large que la notion de rémunération. Si demain il n'y avait plus que des honoraires, il n'y aurait effectivement plus de difficulté sur la question des rémunérations. Cependant la question des rémunérations n'est qu'un volet des possibles conflits d'intérêts, il peut y avoir des conflits d'intérêts à partir du moment où le courtier a des objectifs de souscription qui lui sont imposés.

3.1.3 La juridiction française

Une directive européenne doit être transposée à minima par les états membres, à savoir : les états membres font au minimum ce qui est prévu dans le cadre de la directive et peuvent ensuite faire davantage, c'est à dire encore plus réglementé. Ce qui a été le cas pour la transposition de DIA 1 en droit français.

Le principe de transposition à minima demeure. Toutefois il est important de signaler la prise de conscience à certains niveaux, qu'à toujours vouloir davantage protéger les intérêts des consommateurs, on en arrive à faire peser sur les acteurs économiques des contraintes qui sont telles que cela a des répercussions extrêmement lourdes et néfastes sur leur activité pour une profitabilité finalement assez dérisoire pour les consommateurs.

Les autorités européennes ont souhaité dire (il s'agit d'un souhait plutôt qu'une traduction dans les textes) qu'il est nécessaire d'essayer d'adapter la réglementation de façon à trouver un équilibre. 71

L'article R.511-3 du code des assurances prévoit actuellement une obligation d'information sur la seule commission ou rémunération versée par l'entreprise d'assurance pour des contrats dont la prime annuelle excède 20 000 €, à supposer que le client le demande.

Nous ne savons pas aujourd'hui comment le principe de transparence des rémunérations sera transposé en France. Le compte tenu des points que nous venons de soulever nous permet de supposer que la transposition sera probablement plus exigeante que celle existante aujourd'hui. Des modifications sont donc à prévoir.

Voici quelques hypothèses:

1/ Pour la partie de la rémunération sous forme de commission, le courtier indiquera à son client avant la souscription:

- qu'il est rémunéré à la commission,
- le montant de cette commission,
- que cette commission est égale à x% de la prime de risque la première année, x% les années suivantes et qu'elle est incorporée dans le prix de vente.

2/ Pour la partie de la rémunération sous la forme d'honoraires, le courtier indiquera à son client avant la souscription:

qu'il est rémunéré en honoraires,

⁷¹ Conférence EFE – Intermédiation en Assurance – Céline Lemoux, Avocat Associé 28 OCTOBRE SOCIETE D'AVOCATS

le montant de ses honoraires.

Pas de changement à ce niveau puisque les honoraires sont négociés, donc connus du client.

3/ Dans le cas d'une formule combinée, le courtier précisera la combinaison des deux.

4/ Dans le cas d'une rémunération additionnelle sous forme de participation aux bénéfices, le courtier indiquera à son client :

- qu'il perçoit une participation aux bénéfices,
- que celle-ci est calculée au 31/12 de l'exercice à partir d'un compte de résultat,
- le détail du compte de résultat,
- la répartition du solde.

5/ Dans le cas d'une rémunération additionnelle sous forme de surcommission, le courtier indiquera à son client :

- qu'il perçoit une surcommission,
- le montant de cette surcommission,
- les objectifs et seuils qui déterminent sa surcommission.

Bien entendu ces exemples ne sont pas exhaustifs. Le projet DIA2 instaure une transparence maximale sur les rémunérations quelles que soient leurs formes.

3.2 Les enjeux et impacts financiers

La question se pose surtout pour la partie de la rémunération qui est sous la forme d'une commission. Cette commission incluse dans la prime payée par l'assuré englobe d'une part le suivi du contrat, tant par l'assureur que par le courtier et d'autre part les frais d'acquisition du courtier.

Dans le cas d'une rémunération sous la forme d'honoraires, il est évident que l'assuré en a connaissance. Il ne devrait pas y avoir d'impact à ce niveau-là, sauf si nous aboutissons à une situation identique à celle des pays nordiques, à savoir l'obligation des honoraires pour les courtiers.

3.2.1 Le niveau des commissions

Les courtiers d'assurance sont pris en étau entre leurs clients qui optimisent leurs coûts en raison de la conjoncture et leurs fournisseurs conduits par la nécessité de leurs équilibres techniques en contrepartie de leur mission première : être solvables au moment de régler un sinistre.

Dans un contexte de crise économique, les particuliers et les entreprises attachent plus que jamais de l'importance au prix. Depuis plusieurs années, les rémunérations des courtiers d'assurance sont sous pression alors que la masse assurable à tendance à se contracter.

La course effrénée et la compétition ont fait que les prix de l'intermédiation s'écrasent. Les résultats de certains commencent à souffrir de plus en plus car il n'y a plus assez de matière pour avoir une profitabilité intéressante.

« On n'est pas payé comme on devrait être payé. En tout cas on l'est de moins en moins. » affirme Jean-Philippe Ferrandis, Directeur assurance de personnes de Verspieren.

En assurance collective, les courtiers sont en effet rémunérés sur des cotisations nettes qui ne cessent de baisser, eu égard des taxes qui se rajoutent (quasiment 14% à ce jour). L'assiette se réduit et les courtiers sur ce segment ne font plus beaucoup de marge. Ils investissent énormément en première année pour faire une affaire et considèrent que pour être rentable celle-ci doit être amortie ensuite pendant plusieurs années. Passé ce délai (environ 4-5 ans chez Verspieren), ils commencent seulement à marger.

Le projet DIA 2 clarifie les règles et limite en grande partie certaines dérives. Le fait de tout étaler permettrait aux courtiers d'augmenter leur rémunération lorsqu'ils perdent de l'argent.

La transparence des rémunérations pourrait être l'occasion pour les courtiers d'être rémunérés à leur juste valeur.

Mais les avis diffèrent. « Il y aura des assurés qui s'apercevront que sur 100 € de primes, 60 € iront au courtier et qui essaieront de faire baisser leur cotisation en trouvant un courtier moins cher. Cela va sans doute faire baisser les montants des commissions qui sont octroyés» déclare Franck Depaix, Directeur délégué de MNCAP.

La problématique n'est en fait la même lorsque l'on parle des particuliers.

Le grand public ignore en effet l'importance de la marge de son courtier comme elle ignore celle dont bénéficie tout autre fournisseur.

A titre comparatif, lorsque vous achetez une voiture, demandez-vous au vendeur quelle est sa marge?

Bien entendu personne ne demandera à un concessionnaire automobile de communiquer sa rémunération. Cependant tout acquéreur négociera le prix et le concessionnaire lui-même parlera de sa marge et de ses possibilités de baisser ses tarifs.

Pour l'assurance, la situation est identique. C'est un produit et un service dont tout le monde a besoin.

Le nombre d'acteurs sur le marché fait que le consommateur cherche les meilleurs tarifs. Cette négociation peut passer par la connaissance de la marge sur le contrat que l'assuré veut souscrire, pour savoir jusqu'où il peut aller dans sa demande de réduction sur la prime.

« Si l'information sur les rémunérations doit être transmise avant la contractualisation, le client final se posera probablement des questions. Il fera jouer la concurrence. » ajoute Franck Depaix.

Avec les comparateurs, les assurés s'aperçoivent qu'ils peuvent payer moins. Aujourd'hui c'est le prix final qui compte, mais ils ne savent pas ce qu'il y a derrière.

« Si demain nous sommes transparents au niveau des commissions de courtage, je pense qu'il y aura beaucoup plus de demandes de résiliation ou des négociations avec le courtier pour baisser le niveau de sa commission » précise encore Franck Depaix.

Il a toujours la pression de la concurrence.

« La transparence complète peut conduire des clients à poser des questions sur les taux de commissionnement, notamment lorsque les clients les jugent très élevés. Il faut être prêt à répondre à de telles questions, en étant à même de démontrer la valeur économique des services rendus en échange de ces commissions » souligne Christophe Pardessus, Président de la Commission juridique et fiscale de la CSCA.

Mais quel que soit le mode de rémunération, il est évident que le courtier a besoin de percevoir une rémunération suffisante pour le travail attendu par le client.

« Au-delà de la transparence en France on veut l'équité ou l'égalité. L'équité je suis d'accord, l'égalité je suis contre. » déclare Jean-Philippe Ferrandis, Directeur assurance de personnes de Verspieren.

Il est fondamental de distinguer la transparence de l'alignement.

Courtiers et compagnies, sont tous d'accord pour dire que la transparence est une bonne chose puisque l'on cherche avant tout le moyen de donner satisfaction au consommateur.

Cependant il ne faudrait pas se trouver dans une situation extrême où le courtier se trouverait limité dans le montant de ses frais. Cela serait compliqué à gérer puisque tout le monde serait au même niveau. Une réglementation très forte du marché comme au Royaume-Uni ne permet plus de se diversifier puisque les mêmes produits sont vendus partout.

D'un point de vue général, les compagnies d'assurance rémunèrent toujours plus les courtiers que leurs agents car elles partent du principe que la clientèle de leurs agents leur appartient. De plus elles investissent beaucoup dans les outils informatiques, la formation ou encore la communication, alors que les courtiers peuvent vendre leurs contrats et les contrats d'une autre compagnie.

Imaginons un individu qui doit acheter une assurance parce qu'elle est obligatoire. Il va voir un agent d'une compagnie qui lui propose une prime de 500 €, puis il va voir un courtier qui va placer son risque chez le même assureur. Avec la nouvelle réglementation, le courtier devra dire à son client: « la prime est de 500 € et moi j'en garde 100 € » et l'agent devra dire: la prime est de 500 € et moi j'en garde 80 € ». Le client pourrait tout à fait se demander pourquoi il paie un courtier alors que l'agent de la compagnie lui propose la même chose.

Le courtier devra donc justifier au regard de quoi il a proposé cette compagnie plutôt qu'une autre.

Il faut bien entendu que le courtier remplisse son devoir de conseil mais d'un autre côté, il faut aussi que le courtier ait les moyens de le faire.

« Il doit être évident que la rémunération d'un intermédiaire ne peut se réduire à la couverture de ses coûts : elle doit prendre en compte l'utilité de son intervention pour le client et un juste profit. » écrit Jean-Paul Gauzès, Député européen membre de la commission des affaires économiques et monétaires.⁷²

⁷² CGPA Conseils, septembre 2013

3.2.2 Les coûts de distribution

Dans le chapitre 2, nous avons souligné que la nouvelle exigence de transparence des rémunérations doit être de nature à permettre une comparabilité entre les contrats quel que soit le schéma de distribution.

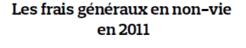
« La profession accueille favorablement la transparence sur les coûts, parce que l'on se dit 'enfin, si jamais c'est adopté nous serons tous sur le même plan' tandis qu'aujourd'hui seuls les courtiers ont un devoir de transparence » déclare Christophe Pardessus, Président de la Commission juridique et fiscale de la CSCA.

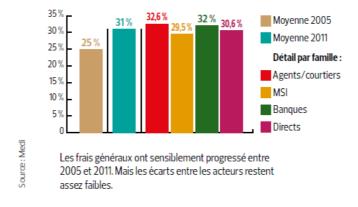
La question suivante se pose immédiatement :

- Lorsque l'on est assureur, sur quoi faut-il être transparent ?

Comme le dispose l'article 17.3 : « La compagnie d'assurance, lorsqu'elle vend une assurance directement aux clients, informe le client de toute rémunération variable reçue par tout membre de son personnel pour la distribution et la gestion du produit d'assurance en question. »

Le graphique ci-après représente les frais généraux en non-vie 2011 selon les réseaux de distribution ⁷³:





On observe que les frais généraux ont sensiblement progressé et qu'ils sont très proches entre les différents acteurs. L'écart est de l'ordre de 2% environ.

En moins de 10 ans, les MSI ont enregistré une progression de six points pour atteindre près de 30% en 2011. La tendance est la même pour les bancassureurs qui passent de 26 à 32%. Les compagnies qui travaillent avec agents généraux et courtiers ont maintenu leurs ratios à un niveau stable de 32.6%. Enfin, pour les compagnies qui vendent en direct, le ratio s'élève à 30.6%. ⁷⁴

_

⁷³ Medi – La Tribune de l'Assurance, juin 2013

⁷⁴ La Tribune de l'Assurance, juin 2013

Un différentiel de coût de 2 ou 3% ne peut pas être discriminant.

Un point important a été cependant soulevé par Henri Debruyne, Président du MEDI:

« Les frais d'acquisition ne sont pas normés. On s'aperçoit dans l'Observatoire des frais généraux des compagnies d'assurance non-vie 2011 que nous venons de publier, que pour être efficace, la transparence va demander tout un travail normatif. »

En tout état de cause, l'esprit de la nouvelle directive est que la transparence soit la même quel que soit le schéma de distribution.

Et on s'apercevra peut-être que certains acteurs ont des tarifs intéressants parce qu'ils ont des politiques de souscription très sélectives et donc une charge de sinistres faible tout en ayant des coûts de gestion faibles. Cela pourrait jouer en faveur des intermédiaires.

« Par contre un nouveau concurrent va apparaître : celui des coûts de distribution ! » écrit Henri Debruyne 75

En effet, face aux distributions sans intermédiaire ou internet, les frais d'acquisition sont fortement sous pression et les marges sur les frais d'acquisition pourraient être toujours plus abaissées.

3.2.3 Vers des honoraires obligatoires ?

Certains courtiers s'inquiètent de la possibilité de voir disparaître le système des commissions, comme cela est le cas dans les pays scandinaves pour toutes les branches ou en Grande-Bretagne et aux Pays-Bas pour l'assurance vie.

« Je ne crois pas du tout à l'interdiction pure et simple de la commission. Que ce soit un schéma plus maîtrisé oui mais interdit non. » commente Christophe Pardessus.

Dans les pays nordiques, c'est le législateur local qui a décidé d'interdire les commissions. Ce cas est particulièrement riche d'enseignements, notamment en Finlande.

La Commission européenne a pris conscience qu'interdire le commissionnement serait une grave erreur parce qu'en Finlande, on s'est aperçu qu'il y a eu une perturbation importante et durable sur les marchés liée à ces dispositions. De ce fait, la concurrence s'est très fortement réduite et les taux de primes ont explosé.

.

⁷⁵ La Tribune de l'Assurance, janvier 2013

Plutôt que de vouloir maîtriser une simple composante de la prime qui est un taux de commission, on a lâché la bride sur l'intégralité de la prime. Il y a eu une remontée spectaculaire du taux dans certains secteurs rendant les produits d'assurance extrêmement chers.

Si la Commission européenne envisageait effectivement dans les années 2010-2011, l'interdiction pure et simple du commissionnement, aujourd'hui ce n'est plus son point de vue car elle a bien conscience du caractère contre-productif que cela aurait sur la protection des consommateurs et sur la maîtrise des coûts.⁷⁶

Le courtier maintiendra sa liberté : commissions, honoraires, partage des deux ?

Chaque source pourra être configurée très différemment d'un courtier à l'autre, à condition bien entendu d'expliquer à son client la nature de ses liens avec les assureurs et ses systèmes de rémunération.

Notre modèle n'est pas le modèle anglo-saxon. Lorsque DIA 1 a été adoptée, la Grande -Bretagne a attendu la date butoir (le 15 janvier 2005) pour édicter le nouveau règlement, parce qu'elle n'avait aucune réglementation avant. Elle a été obligée de structurer sa réglementation professionnelle et de s'adapter au schéma de DIA 1. Alors qu'en France, la réglementation qui existait avant DIA 1, visait déjà la protection des consommateurs. D'ailleurs, DIA 1 avait été fortement inspirée par deux systèmes juridiques : la France et l'Autriche.

3.3 Focus sur certains types de marché

Comme nous l'avons observé précédemment, la problématique de la transparence n'est pas la même entre les entreprises et les particuliers. Nous allons à présent analyser le marché par typologie de clientèle.

Nous verrons ensuite l'exigence de transparence pour les contrats santé, applicable en France dès 2014.

3.3.1 Les entreprises

« Les tailles des clients induisent la transparence de la rémunération car plus l'entreprise est grande, plus les budgets sont conséquents et par cela même mettent en jeu des sommes importantes» explique Werner Le Bon, Directeur commercial d'ECA Entreprises.

70

⁷⁶ Christophe Pardessus, Président de la Commission juridique et fiscale de la CSCA

Les grands courtiers travaillent effectivement depuis longtemps dans une situation de transparence, pour la simple raison que leur clientèle impose et implique la transparence depuis des années.

« Tous les grands comptes sont aux honoraires ou sont en rémunération connue.» affirme Hervé Houdard, Directeur général de SIACI.

« Pour le risque industriel, la question ne se pose pas. C'est une règle de base, on s'en porte très bien » souligne Robert Leblanc, PDG d'AON France lors des Journées du courtage 2013.⁷⁷

Dans le cadre de l'assurance non-vie, la charte signée entre la CSCA et l'AMRAE ⁷⁸ en 2006 (modifiée depuis car la FFSA a souhaité rejoindre le mouvement) prévoit que le courtier soit transparent et notamment qu'il réponde à toute question que le client lui posera en matière de rémunération.

Mais lorsque l'on observe le poids moyen du budget d'assurance dans une entreprise, on s'aperçoit qu'il se situe en général autour de 1 à de 2% de son chiffre d'affaires. The qui est marginal dans la vie d'une entreprise. Le poste des dépenses d'assurance n'est pas forcément toujours scruté à la loupe.

A partir du moment où le prix ne change pas, que le chargement du courtier soit de 5% ou 20% n'aura aucune importance. En fonction de son secteur d'activité et surtout de ses marges, l'entreprise peut être de plus en plus prégnante dans le sens où elle peut dire à son courtier : « ce n'est pas que je ne veux pas maintenir le prix, mais vos concurrents sont venus me voir et me proposent –10%.»

Cependant, « plus on descend dans la taille des entreprises, moins les charges liées à l'assurance sont examinées », observe Christophe Pardessus.

Le phénomène est valable aussi pour la branche santé-prévoyance :

Werner Le Bon souligne que « plus l'entreprise est grande, plus elle décortique ses comptes parce qu'il y a un phénomène simple : la plupart des entreprises de moins de 50 salariés n'ont pas de services dédiés. »

Sur cette cible, le courtier a un rôle significatif à jouer en tant que conseil en assurances.

⁷⁷ Conférence : Réglementation, révolution numérique, nouveaux risques...Messieurs les dirigeants, comment relever les défis demain ?

⁷⁸ .Association pour le management des risques et des assurances de l'entreprise

⁷⁹ Christophe Pardessus, Président de la Commission juridique et fiscale de la CSCA

Même si la transparence de la rémunération n'est pas un élément acquis, elle est déjà très présente auprès des grandes entreprises. Par contre le changement sera plus important pour les PME qui ne sont pas forcément au courant des montants retenus par les courtiers sur les primes.

3.3.2 Les particuliers

- Les particuliers doivent-ils connaître les rémunérations des courtiers ?

« Je ne pense pas que cela va changer grand-chose. Quand vous achetez des tomates, est-ce que vous comparez votre prix d'achat par rapport au prix de vente du producteur auprès du distributeur ? Non ! Pourquoi le consommateur le demanderait-il pour l'assurance ? » affirme Nicolas de Poix, Directeur des partenariats de Metlife.

Il est probable que le prix ne soit pas un critère de choix, en tout cas lorsqu'ils sont à peu près homogènes. Pour une MRH, le taux de commission est environ de 20 ou 25%. Le delta va peut-être se jouer sur 1 ou 2 % d'une prime qui représente 300 € en moyenne. L'écart est donc de 3 ou 6 €. Ce n'est pas ça qui va jouer.

Par contre quand un courtier prend 80% de la prime de 1^{ère} année et 40% des primes suivantes sur un contrat emprunteur, cela pourrait faire l'objet d'une mise au point car le client comprendra que sur sa prime une très grande partie revient au courtier. On pourra alors se poser la question :

- « Est-ce que le client va vouloir continuer à passer par un cabinet de courtage ? »
 - > Cela dépend du client. Serait-il prêt ou pas à payer pour un conseil ?

Il est possible d'acheter une assurance automobile par internet, mais certains clients voudront toujours passer par un courtier. D'autres chercheront avant tout les primes les plus basses et iront sur le web. Tout dépend du comportement du consommateur.

Le courtier doit fidéliser sa clientèle, notamment de particulier, par sa capacité à expliquer clairement toutes les options qu'il propose au client. C'est sa valeur ajoutée par rapport à internet.

Nicolas de Poix souligne un point important : « la transparence n'est pas sur le prix, elle est sur la prestation liée au prix. »

Le projet DIA2, dont l'objectif est de protéger les intérêts des consommateurs, se focalise sur l'intermédiation et la transparence de son coût, mais ne se penche à aucun moment sur le problème de la qualité des produits vendus.

Les particuliers ont souvent une démarche sensitive. Les gens sont tellement heureux quand ils achètent une voiture. Lorsqu'on leur dit qu'il faut acheter une assurance tous risques, il semble plus important que l'intermédiaire explique à son client que l'on n'a pas pour 300 € ce qui en vaut 1 000 €, plutôt que de lui expliquer le coût de l'intermédiation.

La plupart du temps, un contrat peu cher correspond à un faible niveau de garantie. La transparence doit être sur la qualité de l'information.

Néanmoins la divulgation des rémunérations ne risque-t-elle pas de détourner l'attention des consommateurs des informations réellement utiles comme les garanties, les prestations et le montant de la prime ?

« Au lieu d'apporter un plus au consommateur, une telle position rend la situation encore plus confuse », commente Dominique Sizes, président de la CSCA. 80

3.3.3 La branche santé

Depuis le 1^{er} janvier 2014, la réglementation française demande aux compagnies d'assurance de communiquer les frais affectés aux contrats santé dits responsables (selon l'arrêté du 17 avril 2012 modifié par l'arrêté du 8 juillet 2013).

Les assureurs ou les courtiers délégataires en gestion devront communiquer annuellement aux souscripteurs (soit à l'entreprise pour l'assurance collective, soit directement à l'assuré pour les contrats individuels) simultanément à l'envoi de l'avis d'échéance :

- 1) le montant des frais de gestion,
- 2) le montant des frais d'acquisition,
- 3) la somme de ces deux montants.

Ces frais recouvrent les commissions des intermédiaires.

⁸⁰ Argus de l'Assurance, 9 juillet 2012

- Comment seront affectés les frais d'acquisition par les compagnies ?

Pour les compagnies d'assurance qui travaillent avec des intermédiaires, les frais d'acquisition comprennent évidemment les commissions d'apport qu'elles leur versent. Les compagnies d'assurance ont aussi leurs propres frais d'acquisition, puisqu'elles sont dotées d'un réseau commercial.

« En souscription, mes équipes sont chargées à la fois de l'acquisition et du suivi du portefeuille. En revanche, d'autres services ne sont dédiés qu'à la gestion. Toutes les clés de répartition de nos frais en interne sont traités dans nos états comptables, soit en acquisition soit en gestion.» explique Clotilde Richer, Responsable de la souscription chez Quatrem.

Il est important de signaler que l'assuré ne connaîtra pas le taux de chargement propre au courtier, mais le taux de chargement global car le décret exige la transparence sur les frais comptables de la compagnie.

- Comment cette réglementation française appliquée à la santé va-t-elle s'articuler avec DIA 2?

Il n'est évidemment pas possible de répondre à cette question, dans la mesure où nous ne savons pas aujourd'hui comment la transparence des rémunérations sera transposée en droit français, mais ce qui existe déjà ne devrait pas être modifié.

Il n'y aura pas de modification dans l'hypothèse où finalement la transposition serait moins exigeante que celle qui existe déjà dans le domaine des contrats santé.

La réglementation française appliquée à la santé répond à un souhait qui est d'être le plus transparent possible pour permettre une concurrence accrue et une meilleure information du consommateur. Aucune modification n'est probablement à prévoir de ce côté-là.

Toutefois, si DIA 2 était votée comme tel, elle permettrait aux souscripteurs de connaître la part du courtier dans les chargements et ce, avant la souscription.

➤ En quelque sorte, le terrain sera déjà préparé pour les courtiers de la branche santé puisque les assurés seront habitués à recevoir des informations sur le pourcentage de frais prélevé sur leurs cotisations.

Il n'est d'ailleurs pas à exclure que les assurés réclament par la suite cette même information pour la prévoyance.

3.4 Quelles conséquences pour les courtiers ?

La rémunération historique par commission n'a pas habitué les courtiers à parler de leur rémunération avec

leurs clients.

Dans le baromètre 2012 des courtiers de proximité publié par APRIL et Opinion Way, plus de la moitié des

courtiers de proximité (56%) voyait la réglementation européenne comme une menace.

Dominique Sizes, Président de la Chambre syndicale des courtiers d'assurance faisait la remarque suivante

en juin 2012. « Il ne faut pas ajouter des contraintes aux contraintes, ce qui avait déjà été fait avec la DIA

 $1! *^{81}$

Pendant longtemps la transparence des rémunérations a été un refus. Mais les lignes sont en train de bouger.

Aux journées du courtage 2013, il déclare : « J'ai toujours pensé que la transparence en soi est un faux

problème. Ce qui est important c'est l'adéquation entre ce que l'on paie et le service que l'on reçoit ». 82

Il faut que les courtiers soient capables d'expliquer ce qu'ils fournissent en contrepartie de leur

rémunération.

Le métier changera parce que le courtier ou l'intermédiaire quel qu'il soit sera dans l'obligation de

démontrer à son client qu'il n'est pas là que pour lui prendre de l'argent mais qu'il est là, parce qu'il a une

justification notamment de service.

L'une des évolutions attendue est le changement du métier, mais au-delà, y a-t-il une attente d'une évolution

des modes de rémunération ?

3.4.1 L'évolution du métier

Compte tenu de nos observations, il faut envisager une évolution de la profession en fonction de chaque

contexte.

⁸¹ La Tribune de l'Assurance, juin 2012

82 Conférence : PME, une cible qui attise encore les convoitises

- Un industriel qui paie plusieurs millions d'euros de primes ne sera pas choqué d'apprendre qu'un courtier a besoin en fonction d'une ligne de risque et d'un périmètre, de 500 000 € pour gérer la totalité de ses programmes.
- Une PME-PMI qui va découvrir que sur les 100 000 € de primes qu'elle paie, 20 000 € partent chez son courtier ou agent, n'acceptera pas ce système.
- Prenons l'exemple d'un chef d'entreprise ayant créé sa propre PME depuis près de 20 ans, employant 20 personnes, avec un chiffre d'affaires de 2 millions €, appelé à verser une prime de 50 000 €, montant qu'il trouverait trop cher et dont 10 000 € serait retenu par son courtier, cela générerait chez lui une forme d'incompréhension et certainement de réticence.
- A fortiori si vous disiez à un particulier que sur sa prime multi risque de 400 €, il y aurait 150 € pour l'intermédiaire, il ne comprendrait pas les raisons d'un tel montant.

Malgré les explications données : rédiger la police, étudier le risque, le gérer, le placer, intervenir en cas de sinistres ; pour un particulier cela peut sembler incompréhensible de verser 25% du montant de la prime à un intermédiaire SAUF bien sûr le jour où survient un important sinistre.

Le problème est clairement d'ordre psychologique.

Quelque part c'est une attaque forte sur l'intermédiation et notamment sur le petit courtier qui aura beaucoup de mal à justifier ses 100 € / 25%.

Mais sa rémunération s'explique par les différentes actions qu'il effectue. Lors d'un sinistre, le courtier se déplace, fait un rapport, envoie des polices et fait des avenants.

Le projet DIA2 met en difficulté l'ensemble des portefeuilles existants dans lesquels les courtiers ne communiquaient pas le montant de leur rémunération à l'assuré. Ce dernier aura-t-il la capacité d'apprécier la rémunération à leur juste valeur ?

Les courtiers les plus enclins à subir une transformation au niveau de la transparence seront plutôt les petits et moyens courtiers, parce ceux-ci ont un portefeuille constitué pour majorité de particuliers ou de PME-PMI.

- Quels conseils pourrait-on donner à aux petits et moyens courtiers?

Les petits et moyens courtiers vont devoir instaurer ou faire évoluer de nouveaux principes de relationnels avec leurs clients. La seule solution est de commencer à préparer les clients psychologiquement.

Hervé Houdard propose l'idée de faire une « charte de qualité de services », un document à remettre à tous les clients, dans lequel le courtier explique clairement son rôle, ce qu'il fait, à quoi il sert en cas de problème. A ce stade, le client ne saurait pas combien il paierait son courtier, mais il saurait ce qu'il fait et pourquoi il le paie.

C'est une question de préparation, d'explications données au client et de communication.

➤ Il faudra passer du statut d'intermédiaire un peu trop vendeur, à intermédiaire professionnel qui explique ce qu'il fait et pourquoi il gagne de l'argent.

François Martinache, Président d'Amlin France souligne lors des Journées du courtage 2013 que : « Le marché de la TPE demande énormément de travail et d'investissement de la part du courtier. Il y a une grosse éducation, une pédagogie à donner au chef d'entreprise. Il en est parfaitement conscient et le fait de justifier un montant d'honoraires qui peut être 15, 20 ou plus, pour moi c'est un non sujet.» ⁸³

- Et aux grands courtiers?

La situation n'est pas la même entre le grand courtier qui ne fait que du grand compte, le grand courtier qui travaille sur les grands comptes, le middle market et le particulier.

Là aussi, c'est une question d'explication au client. Cela a déjà été le cas en risque industriel, cela le sera pour les autres branches.

Jean-Philippe Ferrandis fait la remarque suivante concernant le domaine des assurances collectives : « Il faut expliquer pédagogiquement, car c'est très technique. Lorsque l'on discute avec des partenaires sociaux, ils nous disent vous gagnez trop ! Tout est à refaire en termes de pédagogie. Il faut absolument expliquer le travail que l'on fait.»

Les courtiers apportent à leurs clients des compétences actuarielles, juridiques, commerciales, médicales etc. pour finalement entendre dire qu'ils gagnent trop d'argent. « On est dans un pays où malheureusement lorsque la prestation intellectuelle n'est pas réglementée, elle est sulfureuse. Vous payez un avocat deux fois

⁸³ Conférence : PME, une cible qui attise les convoitises

plus qu'un courtier mais vous êtes normés. » ajoute Jean-Philippe Ferrandis. « Cela va permettre d'être réglementé comme un notaire ou un avocat... c'est très bien.»

Est-ce que le courtier en assurance peut être considéré comme un avocat, un médecin ou un juriste ? Il semblerait que oui. Lorsque l'on fait appel à un courtier c'est pour avoir un service.

Le courtier est un prestataire de services et nous pouvons penser que le client devrait connaître la rémunération de son prestataire pour le service fourni, comme c'est le cas avec les autres prestataires. Par habitude, en France, lorsque l'on fait appel à un prestataire, le client connaît le coût de la prestation.

Le problème consiste à se faire rémunérer à la hauteur du service rendu.

➤ Le courtier devra démontrer qu'il représente une valeur ajoutée pour son client. Il sera obligé de beaucoup plus s'expliquer sur le conseil et la préconisation donnée. Vendre son produit sera à ce niveau-là une tâche plus complexe.

Je pense qu'il sera probablement difficile de justifier des rémunérations parfois très importantes sur des marchés, telles que la complémentaire santé où la valeur du conseil peut-être discutable.

Un premier bilan de l'interdiction des commissions en Grande-Bretagne, publié par L'AGEFI Actifs le 23 octobre 2013, révèle que « l'hostilité des clients au paiement direct du conseiller n'est pas avérée, contrairement à ce que redoutaient un grand nombre de conseillers. Les auteurs de l'étude considèrent que le débat autour de la rémunération des intermédiaires a eu pour effet de mieux comprendre l'utilité du conseil. »

Le courtier n'est pas uniquement dans l'acte de vente. Il doit récupérer un certain nombre d'information, comprendre les réalités de son client, ses besoins et ensuite faire une proposition. S'il n'était pas en mesure d'offrir un contrat qui corresponde aux besoins de son client, il devrait lui dire qu'il a compris sa situation mais qu'il ne serait pas en mesure d'y répondre correctement.

Il faudra expliquer au client qu'un travail est réalisé, aussi petite soit l'affaire, qu'il faut aller chercher le meilleur assureur pour avoir le meilleur rapport qualité prix et que ce prix a un coût a fortiori si demain il y aurait un sinistre.

Tout le monde est d'accord pour dire que le devoir de conseil du courtier doit être renforcé.

- La relation courtier-assureur va-t-elle changer?

Dans le texte dont on parle, la relation courtier-assureur ne va pas changer. Par contre Solvabilité 2 va renforcer les liens, puisque l'article 49 prévoit que les courtiers seront soumis aux exigences de contrôle de la qualité de leur système d'information par les assureurs.

A moins qu'elle ne change un peu dans le conflit. « Ce serait une bonne chose que l'assuré connaisse la rémunération du courtier parce que généralement on pense que c'est l'assureur qui prend la plus grosse partie et on s'apercevrait que non, ce n'est pas l'assureur, c'est le courtier » dit un assureur lors d'une interview.

Lors du Congrès national des courtiers d'assurances de Reims, les acteurs présents étaient d'accord pour dire que les contraintes réglementaires peuvent alourdir des structures et demander des efforts considérables, notamment aux petits ou moyens courtiers. Le partenariat courtier-assureur se verra peut-être renforcé. « Dans le cadre d'une conjoncture délicate, une guerre des prix peut se déclarer. C'est aussi à l'assureur en relation avec le courtier, de faire comprendre au client final qu'il doit payer le juste prix. » ⁸⁴

- Les fondements de l'exercice de la profession de courtier sont – ils remis en question ?

Christophe Pardessus, Président de la commission juridique et fiscale de la CSCA fait la remarque suivante : « DIA 2 ne va pas changer le métier du courtage. Il y aura peut-être des courtiers qui auront du mal à vivre si la transparence totale devait s'imposer. Il va peut-être y avoir des regroupements ou des courtiers individuels qui en profiteront pour prendre la retraite. Sur le côté économique, cela peut avoir une incidence assez limitée, mais cela peut en avoir une.»

Sur le côté technique, il ne devrait pas y avoir d'incidence parce que le projet DIA 2 est dans le prolongement de DIA 1. De plus elle est très inspirée par le droit français. DIA 1 avait déjà l'obligation de conseil par écrit qui est reprise dans le projet DIA 2 de manière plus structurée, mais les principes sont existants. Il n'y aura pas de changement fondamental.

Et lorsque l'on regarde les évolutions des attentes des consommateurs, on s'aperçoit qu'ils sont demandeurs de conseils et de proximité, on est donc loin de l'abolition.

➤ Le métier de courtier a un avenir si son rôle de conseil et donc sa valeur ajoutée sont indéniables. Pour ne pas se retrouver face à des réseaux apportant le même niveau de service et dont le coût de distribution est moindre, le courtier doit être spécialisé.

⁸⁴ Argus.com – Le partenariat courtier-assureur face au changement, le 28 juin 2013

De cette manière, il y aura demain deux métiers :

- les vendeurs d'assurances qui diffuseront de l'assurance de masse pour les personnes qui veulent acheter

un contrat et rien de plus,

- les courtiers d'assurance qui auront une approche de services pour ceux qui veulent être conseillés et

suivis.

La directive DIA 2 donnera aux intermédiaires les moyens de faire valoir au marché la réalité de leurs

prestations.

« Tous les courtiers et agents que je connaisse se décarcassent pour leurs clients et dans bien des cas les

commissions sont très inférieures à la prestation. » confirme Henri Debruyne.

3.4.2 L'évolution des modes de rémunération

Depuis l'affaire Spitzer, les courtiers Marsh, AON et Willis se sont engagés dans la transparence sur la

rémunération. AON et Willis un peu moins car ils ont été à nouveau condamnés par la FSA⁸⁵ (en janvier

2009 pour AON et en juillet 2011 pour Willis) à verser des pénalités pour ne pas avoir mis en œuvre certains

dispositifs de transparence ou de contrôle prudentiel.

Le système n'est pas vraiment équitable parce qu'il a interdit aux trois grands courtiers de percevoir des

surcommissions (contingent commissions) sans interdire les autres.

Mais l'affaire Spitzer a marqué les esprits et montre aussi qu'il est important pour tous, assurés, assureurs et

intermédiaires, de s'interroger sur la forme que doit prendre la rémunération des courtiers d'assurance.

Soulignons en premier lieu, le risque de conflit d'intérêt dans la rémunération sur commission en fonction de

la prime : le mandat du courtier est de trouver un contrat d'assurance au meilleur prix, soit une pression à la

baisse ; la rémunération du courtier augmente avec la prime, soit une pression à la hausse. De plus, la

rémunération du courtier augmente lorsque la sinistralité se dégrade puisque la prime est majorée, ce qui

devrait être le contraire.

On a pu aussi observer que, lorsque le marché est fortement à la hausse, de nombreux assureurs obtiennent

des commissions qui ne suivent pas le rythme des hausses de primes ; et inversement, dès que le marché est

⁸⁵ Financial Services Authority, l'organisme au Royaume-Uni en charge de la régulation financière

à la baisse, la concurrence entre les courtiers se traduit par une baisse des primes, répercutée par la force des choses sur les commissions.86

Les compagnies et courtiers ont un cycle inversé. Cela est préjudiciable à une relation harmonieuse de leurs activités.

Henri Debruyne nous livre le point de vue suivant : « Je pense que les modes de rémunération actuels vont changer, ne serait-ce dans la réalité économique des choses. On ne pourra pas continuer à rémunérer à la proportionnelle, sans véritable influx sur la qualité de ce chiffre d'affaires. »

Aujourd'hui nous sommes sur des marchés matures, dans lesquels la problématique de la rentabilité devient extrêmement ardue.

Une piste d'évolution en non vie pourrait être le partage des résultats. C'est à dire que de plus en plus, les intermédiaires seront rémunérés non pas sur une commission proportionnelle au chiffre d'affaires qu'ils apportent, mais sur un modèle intégrant le ratio combiné ou le S/P ainsi que la réalité du client (un client assurance automobile ou un client complet ne crée pas les mêmes résultats dans une compagnie).

Pour le dire autrement, les intermédiaires seront de plus en plus payés à conserver des clients plutôt qu'à les gagner.

Sauf que la fidélisation correspond à de l'incitation. Laisser le portefeuille chez un assureur sans forcément se pencher sur le fait que le client paie son assureur au meilleur prix, c'est une incitation à laisser le client là où il est.

Si l'on respectait la législation anglo-saxonne, il serait interdit de rémunérer selon le S/P ou la fidélisation, c'est contre l'éthique. Mais rappelons l'article 23 de la proposition DIA 2 qui exige que les entités concernées soient informées lorsqu'il y a un risque de conflit d'intérêt mais qui n'interdit pas.

Les clients recevront demain des informations. Ils n'étaient pas forcément au courant des modes de rémunérations de leurs intermédiaires et seront peut-être parfois un peu déstabilisés.

⁸⁶ Revue d'économie financière – Le courtage d'assurances – Robert Leblanc août 2005

- Comment conserver le même niveau de rémunération tout en ayant un affichage raisonnable ?

Voici quelques suppositions:

Mettre fin aux précomptes :

Le premier modèle auquel je pense face à cette question, est celui des précomptes, pratiqués en assurance santé individuelle. Il est tout simplement impossible de l'afficher. Un courtier ne pourra pas dire à un particulier qu'il touche 170% la première année et 10% les années suivantes. Néanmoins la consistance de la transparence n'est pas traitée dans le projet de texte actuel. Nous savons que les courtiers devront informer l'assuré sur la nature, le mode de calcul et le montant de sa rémunération. Ils devront dire combien ils gagnent mais le précompte est un principe de trésorerie. Dans les faits, le courtier ne dira pas qu'il reçoit 170% et 10% ensuite. Il dira qu'il reçoit 50%, même si dans sa négociation avec l'assureur, il demande 170% la première année.

SAUF si DIA 2 l'exige. Dans ce cas, le précompte disparaîtra.

➤ Signer une convention de courtage avec l'assuré :

Pour maintenir leur rémunération, les courtiers devront la rendre claire. Elle devra être précisément définie et acceptée par les parties. En ce sens, le courtier devrait communiquer sa rémunération si une convention de courtage existait entre le courtier et l'assuré, la convention de courtage indiquerait la somme consacrée au financement des risques et la somme qui rémunèrerait le courtier.

Je ne sais pas si Gilles Bénéplanc, directeur général France de Gras Savoye faisait à référence à ce type de disposition mais aux Journées du courtage 2013, il indiquait : « On dit précisément à son client combien on touche de qui. Et on dit tout. Alors ça prendra du temps. Mon expérience personnelle, c'est que la principale complexité est administrative. Mais une fois qu'on a pris le pli, je pense qu'on va dans le bon sens. » 87

➤ Baisser le taux de commission et obtenir une rémunération additionnelle :

Les courtiers pourront essayer d'obtenir une rémunération additionnelle pour compenser une baisse éventuelle des commissions, en se substituant à l'assureur dans sa gestion. C'est à dire en faisant tout : l'émission des polices, la facturation, la gestion et le suivi des dossiers sinistres, avec un mandat de délégation et de souscription ainsi qu'un pouvoir de règlement. Ils sont rémunérés au titre de leur activité de gestion. Cependant ce n'est pas le cas des courtiers de proximité qui en général ne sont pas gestionnaires.

⁸⁷ Conférence : PME, une cible qui attise les convoitises

On ne parle pas ici de commission mais d'une rémunération versée par l'assureur pour les services que le courtier leur rend.

A ce sujet, il semble important de revenir sur l'article 49 de la directive Solvabilité 2. A partir du moment où un courtier exerce un certain nombre de tâches pour une compagnie d'assurance ou dans le cadre d'un dispositif réglementaire (à condition que ce soit normé et transparent), pourquoi ne serait-il pas payé ? La réglementation génère une augmentation de la charge de travail des courtiers, sans évoquer de contrepartie.

Bien entendu, grands courtiers et petits ou moyens courtiers, ne disposent pas des mêmes moyens. En général, les assureurs donnent peu de délégation de gestion ou de paiement aux courtiers dans le domaine de l'assurance individuelle. Cela se fait sur certaines lignes d'affaires, mais surtout en collectif. Les courtiers de proximité ne pourront pas bénéficier de cette alternative.

> Et pourquoi pas du « quota litis »?

Le quota litis est interdit en France. Il est monnaie courante dans les pays anglo-saxons comme les Etats-Unis. C'est un contrat par lequel une partie (généralement un avocat) convient avec une autre (son client) que sa rémunération portera uniquement sur une partie du capital litigieux obtenu en cas de victoire au procès. Il renoncera à tout ou partie de ses honoraires en cas d'issue défavorable de la procédure. 88

Jean-Philippe Ferrandis fait part d'une expérience : « Une entreprise est venue me voir en disant : j'ai traité en direct avec un assureur, il me demande une majoration de 48%, ce n'est pas possible, venez nous aider. Nous avons fait un audit qui leur a coûté 20 000 €, ce qui n'est rien par rapport au travail que nous avons fait. Si j'avais été en quota litis, je pense que j'aurais gagné des millions d'euros.

Avec cette convention anglo-saxonne, les courtiers vont gagner anormalement trop d'argent et vont laisser de côté les petites affaires. Notre système est beaucoup plus équitable.

Mais il est vrai que comme dans le fantasme des gens, les courtiers ont beaucoup d'argent, « alors pourquoi pas afficher la couleur et faire du quota litis ?»

Nous revenons donc sur le fait que, la rémunération du courtier s'avère dans la plupart des cas insuffisante et inférieure au bénéfice que tire le client de son intervention.

⁸⁸ Wiktionary.org

Les courtiers sont tous d'accord pour dire que la commission n'est pas toujours le reflet de la complexité et du temps passé sur le contrat. Parfois des petites affaires nécessitent un important travail.

Cela montre que la rémunération du courtier ne peut plus être seulement fonction de la prime, elle doit intégrer d'autres éléments, tels que la complexité, c'est à dire le temps passé à ses différentes études.

La question que je me pose, alors ensuite, est la suivante :

- Les honoraires vont-ils gagner du terrain?

Les honoraires permettent une plus juste rémunération des prestations et garantissent l'indépendance vis-àvis du marché.

La rémunération devrait être fonction de la complexité du contrat, mais comme nous avons pu le voir, elle devra être adaptée au type de client et au contrat.

Les honoraires ne seront pas applicables à tous. Ils peuvent se justifier pour les entreprises mais pas vraiment pour les particuliers. Notre focus sur les différents marchés au paragraphe 3.3, démontre qu'il est beaucoup plus difficile à mettre en place une rémunération sous la forme d'honoraires dans une culture de particulier que sur une entreprise. De plus, cela ne serait pas nécessairement moins onéreux pour l'assuré.

Pour les particuliers le passage aux honoraires n'est pas une solution envisageable.

Concernant les grandes entreprises, la question ne se pose plus et « on voit bien que cela est en train de s'étendre, de se diffuser au sein des entreprises et que de plus en plus d'entreprises avec des chiffres d'affaire plus bas font la même demande. » souligne Christophe Pardessus.

Les clients demandent des services qui nécessitent de plus en plus de compétences. Ces compétences coûtent cher. Et il n'y a pas de raison qu'un courtier raisonne comme un assureur. Le rôle de l'assureur est de mutualiser : il prend 100 € à tel endroit puis le reverse à un autre. Mais lorsque le courtier perçoit une commission, il n'y a pas de raison que cette commission rémunère le service que son courtier rend à son concurrent. Les courtiers ne sont pas dans un schéma de mutualisation. Les entreprises veulent de plus en plus connaître le temps passé sur leur contrat, comme le fait un cabinet d'avocat.

Dominique Sizes explique aux Journées du courtage 2013 que « si on se retrouve dans un marché assurantiel où les primes sont à la baisse, un moment donné et mécaniquement la baisse de la commission interviendra et dès lors à travail constant, il faudra bien compléter ça par quelque chose et l'expliquer...si je fais faire une

économie sur la prime et que mécaniquement ma commission baisse, je sais expliquer au client que ce n'est pas parce que la prime baisse que je travaille moins. »

➤ Pour les PME et les grandes entreprises la rémunération sous forme d'honoraires continuera à s'étendre.

Dans tous les cas, la souplesse du système actuel doit être préservée.

Le client a le droit de poser des questions à son courtier qui a la possibilité de proposer différents modes de rémunération.

En plus, la transparence de la rémunération offrira au client une meilleure information sur les produits et les coûts ainsi que sur les conflits d'intérêts.

Conclusions du 3ème chapitre

La refonte de la directive européenne sur l'intermédiation en assurance va contraindre les intermédiaires à plus de transparence. Les courtiers devront clarifier leurs liens avec les compagnies d'assurance et divulguer la nature, la structure et le montant de leurs rémunérations.

Si la version de texte du 26 février 2014 est validée, l'accès à l'information sera probablement accessible sur demande pour tous les clients.

Les courtiers généralistes ne seront pas tous égaux devant cette future réglementation, cela dépendra de leur clientèle et de leur branche d'activité. Les grands risques ne seront pas concernés mais pour les petites entreprises et les particuliers, les enjeux sont considérables.

Les petits et moyens courtiers seront les plus touchés par un changement lié à la transparence car leur métier n'est, historiquement, pas adapté à la négociation de leur propre rémunération avec leurs clients.

La capacité à conserver les clients étant devenue cruciale dans un marché mature, les courtiers devront renforcer leur démarche de fidélisation, d'autant plus que la faible progression de leur chiffre d'affaires exige déjà la maîtrise des frais généraux.

La qualité de service sera donc le facteur différenciant mais, puisque tous les compétiteurs afficheront les mêmes informations, une autre composante déterminante apparaîtra : les coûts de distribution.

D'importants bouleversements se profilent dans les relations courtier-assuré ainsi que dans les modèles économiques.

Le client connaîtra précisément le prix à payer pour passer par un courtier. En retour, le courtier sera obligé d'apporter une véritable valeur ajoutée dans sa relation avec le client. Il sera contraint de se justifier car il faudra que sa rémunération corresponde aux services attendus par le client.

Plus les assurés seront conscients de l'intérêt qu'ils ont à passer par un courtier, plus ce métier sera valorisé.

Idéalement, la rémunération des courtiers devrait correspondre au travail accompli, ce qui n'est actuellement pas toujours le cas. Le projet DIA 2 offre également aux courtiers l'opportunité de faire valoir la qualité de leurs services.

Le mode de rémunération des courtiers d'assurance sera sans doute amené à évoluer mais, quelle que soit la forme, les courtiers auront besoin de percevoir une rémunération suffisante pour le travail attendu par le client en tant que courtier.

D'ailleurs, l'affaire Spitzer était peut-être l'occasion pour les compagnies d'assurance d'amener les courtiers à abandonner leur mode de rémunération à la commission payée par la compagnie, au profit d'une rémunération négociée avec le client.

Conclusion

Dans un contexte économique de plus en plus difficile, les courtiers généralistes ne cessent de voir la rigueur de leur métier se renforcer. Le projet de directive DIA 2 ne risque-t-il pas d'être un facteur supplémentaire de fragilisation ?

Exposés à un environnement de marché plus complexe, les petits cabinets seront probablement de plus en plus nombreux à envisager la solution de regroupement. La situation pourra être difficile à gérer pour certains professionnels même si l'exigence de transparence était susceptible de créer de belles opportunités pour certains groupes du courtage en assurances.

Le grand courtage possède des caractéristiques très différentes du marché des particuliers. Cependant, grands courtiers, courtiers régionaux et courtiers de proximité seront tous amenés à s'interroger sur leurs modèles économiques et à repenser leur relation client.

Le consommateur étant devenu le maître du jeu, la proposition de services adaptés sera déterminante pour attirer et conserver les clients. La future directive DIA 2 permettra également aux courtiers généralistes de montrer au marché qu'ils apportent une véritable valeur ajoutée.

Ainsi, la transparence de la rémunération ne devrait pas constituer un obstacle. Elle sera de nature à endiguer certaines remises en cause de la responsabilité des intermédiaires car il est vrai que tant que le courtier n'a pas communiqué sa rémunération, il est toujours possible de la faire valoir.

En revanche, il est certain que la future directive DIA 2 changera les habitudes. Les courtiers d'assurance devront s'adapter et acquérir de nouveaux réflexes. Il y aura probablement davantage de négociations de la part des assurés sur le niveau de commissionnement et la transparence de la rémunération impliquera une qualité de conseil adaptée.

Mais, fondamentalement, les courtiers d'assurance ont peu d'inquiétude à avoir car leur profession est déjà en grande partie adaptée aux nouvelles exigences de consommation de produits et services. La tradition orale qui perdurait dans le métier n'a pas totalement disparu mais la directive DIA 1 a d'ores et déjà rendu leur exercice plus formel, plus écrit.

La problématique du courtage tournant essentiellement autour de la qualité du service, DIA 2 permettra certainement d'apporter des innovations pouvant aider la clientèle. Les courtiers généralistes devront s'efforcer à offrir le meilleur service pour leur client.

Le but sera alors de faire en sorte que l'assuré pense à raison que « chez son courtier, c'est un peu plus cher, mais c'est mieux » et donc que le prix ne soit pas l'unique facteur de décision.

Le courtier traditionnel ne pourra en effet pas lutter contre l'approche tarifaire de certains concurrents et il faudra une réelle différence qualitative pour que les assurés acceptent de payer un surcoût.

Le métier de courtier devra toujours s'adapter aux nouvelles exigences de la clientèle. Son évolution pourra passer par la spécialisation, des activités de niche et la notoriété pour les petites structures qui devront être très compétentes dans les domaines retenus.

La vraie question c'est : « comment repenser le métier »?

Interviews dans le cadre de la thèse

| Arieh BRUNSCHWIG | Responsable juridique | Anacofi |
|--------------------------|--|---|
| Henri DEBRUYNE | Président | MEDI |
| Franck DEPAIX | Directeur Délégué | Groupe MNCAP |
| Jean-Philippe FERRANDIS | Directeur des Assurances de personnes | VERSPIEREN |
| Hervé HOUDARD | Directeur général | SIACI Saint Honoré |
| Werner LE BON | Directeur commercial | ECA |
| Pierre-Alain de MALLERAY | Directeur général | Groupe Santiane |
| Christophe PARDESSUS | Managing Director | Marsh & Mc Lennan |
| Nicolas de POIX | Directeur des Partenariats | Metlife |
| Clotilde RICHER | Responsable de Souscription Prévoyance Santé | Quatrem |
| Sophie VANNIER | Regional Head of L&S and Health | AXA Mediterranean & Latin American Region |

Sources & Bibliographie

Ouvrages assurance

- L'intermédiation en assurance et financière (2012), L'Argus Editions

Articles de presse

L'Argus de l'assurance:

- Comment les grossistes séduisent leurs apporteurs, septembre 2006
- L'horizon incontournable du courtage, 28 juin 2013
- Les intermédiaires d'assurances face à Internet, 6 septembre 2013

La Tribune de l'assurance :

- Les bombes de Bruxelles, Henri Debruyne, septembre 2012
- Le commissionnement en sursis! Henri Debruyne, janvier 2013
- Non, les agents généraux ne sont pas morts! Henri Debruyne, juin 2013
- « Top 100 des courtiers français », juin 2013
- 30 ans de courtage, juin 2013
- La transparence, nouveau défi des courtiers, Henri Debruyne, septembre 2013

Autres périodiques :

- CGPA Conseils, septembre 2013
- Courtage News, septembre 2012
- Les Echos n° 19267 du 28 octobre 2004
- Les Echos n° 19339 du 28 janvier 2005
- L'observatoire des produits d'assurance, février 2013
- Revue d'économie financière Le courtage d'assurances, Robert Leblanc, août 2005
- News Assurances Intermédiaires : courtiers et consommateurs en désaccord profond sur la DIA 2, 25 février 2013

Etudes et rapports

- Study on the impact of the revision of the Insurance Mediation Directive, *PWC Luxembourg*, mai 2011
- FFSA rapport annuel 2012
- ORIAS rapport annuel 2012
- Etude d'APRIL Le courtage de proximité : ses atouts et les enjeux présents et à venir, 18 juin 2013
- Baromètre 2013 des courtiers de proximité publié par APRIL et Opinion Way, septembre 2013
- CSCA Le courtage d'assurances aujourd'hui et demain 2013/2014
- Rapport de l'Inspection Générale des Finances sur l'assurance emprunteur, novembre 2013

Conférences

- Les journées du courtage, 17 et 18 septembre 2013
- Intermédiation en Assurance, conférence EFE, 15 octobre 2013

Sites Internet

Argusdelassurance.com:

- Les appels d'offres s'imposent aux courtiers, 10 juin 2011
- Le courtage s'inscrit dans une intense complexité, 25 mai 2012
- La protection du consommateur, sujet sensible à l'échelon européen, le 4 décembre 2012
- Des députés demandent une complémentaire santé plus transparente, 10 juin 2013
- Le partenariat courtier-assureur face au changement, 28 juin 2013
- Le courtage de proximité mise sur sa souplesse pour rebondir, le 4 octobre 2013

www.agefiactifs.com:

- Une occasion de repenser l'offre de prestations, Henri Debruyne, novembre 2011

www.bipar.eu:

- BIPAR – Views on the revision of the IMD, October 2011

www.ec.europa.eu:

- Communiqué de presse de la Commission européenne du 30 septembre 2002
- Communiqué de presse de la Commission européenne du 3 juillet 2012
- Résumé de l'analyse d'impact, 3 juillet 2012
- Texte de la Commission européenne du 3 juillet 2012 sur la proposition de refonte de la Directive du Parlement européen et du Conseil sur l'intermédiation en assurance

www.fg2a.com:

Communiqué de presse FG2A, 11 octobre 2013

www.medi-site.fr:

- MIFID 2 – Interdiction des commissions pour les intermédiaires indépendants, janvier 2014

Newsletter assurland.com

Table des matières

| Remerciements | 2 |
|---|----|
| Synthèse | 3 |
| Executive Summary | 4 |
| Sommaire | |
| Introduction | 6 |
| Chapitre 1 - Panorama du marché des courtiers généralistes | 9 |
| 1.1 Le poids du courtage dans la distribution d'assurance | 9 |
| 1.1.1 Le marché de l'assurance dommages | |
| 1.1.2 Le marché de l'assurance vie | 11 |
| 1.2 Les courtiers généralistes en présence | 12 |
| 1.2.1 Les acteurs | |
| 1.2.2 La composition du portefeuille | 14 |
| 1.2.3 Les tendances du marché | |
| 1.2.4 Analyse du modèle économique | 19 |
| 1.3 Un métier à forte valeur ajoutée | 19 |
| 1.3.1 Définition générale du courtier | 19 |
| 1.3.2 La portée juridique du mandat | |
| 1.3.3 Trois missions pour servir ses clients | |
| 1.4 La rémunération des courtiers | 26 |
| 1.4.1 Commissions et/ou honoraires | |
| 1.4.2 Le détail des commissions | |
| 1.4.3 Les incitations | 31 |
| Conclusions du 1er chapitre | 34 |
| 2.1 Un environnement nouveau | |
| 2.1.1 L'évolution du comportement consumériste | 37 |
| 2.1.2 La protection du consommateur | |
| 2.1.3 L'univers concurrentiel de la distribution | 39 |
| 2.2 Certaines pratiques professionnelles en question | |
| 2.2.1 L'affaire Spitzer | |
| 2.2.2 La remise en cause de l'indépendance des courtiers | 44 |
| 2.3 La convergence des textes et autres dispositions vers la transparence | |
| 2.3.1 En Europe | |
| 2.3.2 En France | 48 |
| 2.4 Les dispositions applicables aujourd'hui en Europe et les critiques | |
| 2.4.1 Les dispositions actuelles | |
| 2.4.2 Les critiques majeures à l'encontre de DIA 1 | |
| 2.4.3 Les grands objectifs de DIA 2 | 55 |
| | |

| Conclusions du 2ème chapitre | |
|---|----|
| Chapitre 3 – Scénarios pour les courtiers généralistes de demain | 60 |
| 3.1 Les futures obligations | 60 |
| 3.1.1 Proposition de DIA 2 relative à la transparence des rémunérations | |
| 3.1.2 Les autres mesures qui peuvent influencer le métier de courtier | 61 |
| 3.1.3 La juridiction française | |
| 3.2 Les enjeux et impacts financiers | 64 |
| 3.2.1 Le niveau des commissions | 65 |
| 3.2.2 Les coûts de distribution | 68 |
| 3.2.3 Vers des honoraires obligatoires ? | 69 |
| 3.3 Focus sur certains types de marché | 70 |
| 3.3.1 Les entreprises | 70 |
| 3.3.2 Les particuliers | 72 |
| 3.3.3 La branche santé | 73 |
| 3.4 Quelles conséquences pour les courtiers ? | 75 |
| 3.4.1 L'évolution du métier | 75 |
| 3.4.2 L'évolution des modes de rémunération | 80 |
| Conclusions du 3ème chapitre | 86 |
| Conclusion | 88 |
| Interviews dans le cadre de la thèse | 90 |
| Sources & Bibliographie | 91 |
| Table des matières | 93 |

Thèse soutenue en 2014

pour l'obtention du **MBA majeure assurance** du Cnam -Enass

> Président du Jury : Alexis Collomb

> Sous la direction de Grégoire Dupont

Une école est un lieu de production et de diffusion de connaissances.

L'Ecole nationale d'assurances s'organise pour répondre le mieux possible à cette mission en direction de ses élèves d'abord, mais aussi de la profession de l'assurance et de ses partenaires :

- les « dialogues de l'Enass » éclairent l'actualité par le débat avec une personnalité remarquable ;
- « les travaux de l'Enass » sont destinés à faire bénéficier la profession des travaux menés au sein de l'Enass par ses professeurs et ses élèves, à tous les niveaux, dans la mesure où les jurys qui les ont évalués ont noté leur qualité et leur originalité. Ces travaux vous seront adressés par Internet, certains d'entre eux pouvant faire l'objet d'un tirage sur papier ou même, être édités.

Nous souhaitons que toutes ces initiatives vous soient profitables.

François Ewald

Président du Conseil scientifique et pédagogique de l'Université de l'Assurance