

Le point de vue de la CSCA



Bertrand de SURMONT, Président de la Chambre Syndicale des Courtiers d'Assurances

Quelle est l'actualité de la CSCA ?

Cette année encore, l'actualité de la CSCA est très riche !

La CSCA vient ainsi de créer une filiale avec l'IFPASS, pour développer une véritable plate-forme de services RH dédiés à nos métiers. Celle-ci proposera, entre autres : des formations diplômantes (apprentissage, formation continue, notamment pour les seniors...), des formations certifiantes de compétences, mais aussi des solutions RH telles que la validation des acquis de l'expérience, des bilans de compétences, de l'outsourcing de gestion de l'alternance, des emplois à temps partagés... Au regard notamment de la réglementation, la formation et les sujets RH deviennent en effet des enjeux très importants, en particulier pour les courtiers de proximité qui souvent ne disposent pas en interne des ressources nécessaires.

Autre actualité importante : le lancement de la phase de tests, par un panel de courtiers et d'assureurs, de la solution de signature électronique et d'archivage électronique de documents dont la CSCA est à l'initiative, et dont le pilotage a été confié à notre autre filiale, Netproassur (déjà éditrice de la solution de marché pour l'échange de données EDICourtage). Ce service sera disponible dès 2018.

Une autre solution de place, à l'initiative de la CSCA, va être mise en production en 2018 en assurances de personnes : le développement d'une console de supervision du flux harmonisé « référence contrats » entre porteurs de risques et délégataires de gestion.

Egalement, notre think tank Intermedius, qui a publié en mars 2017 son premier Livre Blanc avec 10 recommandations pour l'avenir de la profession à horizon 10 ans, reprend ses travaux. Cette fois, ils porteront autour de l'intelligence artificielle.

En parallèle de tous ces chantiers, très structurants pour la profession, la CSCA reste bien sûr mobilisée sur tous les sujets qui concernent les courtiers. Il s'agit notamment de la DDA, du RGPD, mais aussi des clauses de désignation, en santé et en prévoyance, dont le retour pourrait être tentant pour le gouvernement (Loi d'habilitation) ; ou des conséquences du prélèvement à la source sur les activités de nos adhérents en matière de placements et d'assurance vie. La CSCA est par ailleurs en train de finaliser ses négociations avec les assureurs sur les mandats de délégation Solvabilité 2.

On entend souvent dire que les Courtiers d'assurances sont à la croisée des chemins. Partagez-vous cette opinion ? Si oui, quelles évolutions doit entreprendre la profession ?

Je parlerais plutôt de phase de mutations sans précédent : sociétales, technologiques, réglementaires, économiques... Ces évolutions, qui concernent l'ensemble des acteurs économiques, croisent des problématiques de pyramide des âges assez marquées dans nos professions, posant des enjeux supplémentaires de transmission/formation et de recrutements.

L'évolution de la profession était justement l'objet des premiers travaux de notre think tank Intermedius.

Parmi les 10 recommandations formulées pour anticiper et accompagner cette phase de mutation de la profession, il a par exemple été préconisé que l'adhésion à un syndicat puisse être un préalable indispensable pour tout professionnel. A charge pour ce syndicat de devenir un acteur central, une sorte d'organe de référence pour l'ensemble des parties prenantes (avec par exemple la nomination d'un référent Consommateurs), d'autorégulation (Charte éthique et de conformité à signer par les membres notamment) et de mutualisation d'outils (logiciels de CRM personnalisables, plates-formes EDI métiers...) et de services pour les adhérents : DPO, contrôle interne/responsable conformité, responsable des réclamations et des données/CIL...

Les Courtiers d'assurances apparaissent de plus en plus soucieux de promouvoir et valoriser leur devoir de conseil. Le constatez-vous ? La facturation d'honoraires se développe-t-elle dans la profession ?

C'est là que réside notre force, notre atout différenciant ! Certes, les technologies, l'intelligence artificielle, les acteurs comme les GAFA jouent les facilitateurs dans la mise à disposition d'informations brutes, sans décodage ou aspect humain. Cela peut suffire pour un certain nombre de contrats d'assurance standard. Ceci dit, même dans ce contexte, beaucoup d'assurés souhaitent avoir, à un moment donné, un contact humain. Pour tout ce qui concerne les besoins atypiques, ou très techniques, d'assurances (niches, entreprises, etc.), le conseil et le sur-mesure que seuls peuvent fournir les courtiers restent nécessaires. Dans un champ concurrentiel qui ne cesse de s'élargir, parvenir à valoriser notre expertise et notre conseil est une nécessité. Quant au sujet des honoraires, il se pose depuis des années, notamment au gré des réglementations. Cela dit, nous ne constatons pas de développement significatif de ce mode de facturation sur le marché français.

Cela étant, la CSCA reste vigilante sur ce sujet, tant les expériences menées en Angleterre, par exemple, se sont traduites par une augmentation de la non assurance de la part de certains consommateurs.

Dans le cadre de la DDA, la formation des Courtiers d'assurances et de leurs salariés sera renforcée. A quoi les courtiers doivent-ils se préparer ?

A l'heure où je vous répons, la forme et le contenu de l'obligation de formation inscrite dans la DDA (minimum de 15h par an et par collaborateur) ne sont pas connus ; nous devrions être fixés à l'automne 2017. A la CSCA, nous plaçons depuis le début pour qu'ils soient adaptés, et que cette disposition soit transposée à minima afin de laisser de la souplesse aux professionnels.

Ce qui est certain, c'est que les courtiers doivent se préparer à devoir anticiper l'adaptation de leur planning annuel d'activité, en fonction du nombre et profil de leurs collaborateurs, afin d'y intégrer ces heures de formation, au même titre par exemple que les périodes de congés annuels.

Pour mémoire, parmi les autres actualités de la CSCA, l'offre de formation structurée avec Agefos-PME et AF2A, justement dans la perspective de la DDA, est accessible pour l'ensemble de nos confrères depuis ce mois de septembre 2017 (contenus dédiés, en présentiel mais aussi en e-learning, partout en région).

Les Courtiers d'assurances se disent poussés dans les bras des grossistes parce que les assureurs ferment des codes. Quelle est votre analyse de la situation actuelle ?

La réglementation appliquée aux assureurs, Solvabilité 2 par exemple, peut effectivement en amener certains à réduire leur nombre d'apporteurs d'affaires. Le fait que le courtage grossiste en profite pour se développer ne date pas d'hier, c'est même inscrit dans ses gènes. Cela étant, peu importe que le porteur de risques soit une compagnie d'assurance traditionnelle ou un courtier grossiste : seules comptent en réalité sa solidité financière, la qualité des garanties obtenues pour le client et la qualité de la relation durant toute la vie du contrat, en particulier en matière de gestion de sinistre et de conformité.

La profession de Courtier d'assurances continue à vieillir. Comment rendre le métier attractif pour les nouvelles générations ?

En la faisant connaître, tout simplement ! Notre profession présente de nombreux atouts, dont certains rejoignent d'ailleurs les aspirations très fortes des nouvelles générations : indépendance, défense des intérêts du client et protection de son patrimoine et de ses proches, problématiques financières ... Sans parler du fait que nous avons la chance d'évoluer dans un secteur économique qui se porte plutôt bien. Mais admettons-le : notre métier pâtit d'un manque de notoriété et de visibilité devenu problématique. La CSCA fait en sorte d'y remédier, en développant notamment les relations avec le monde étudiant : salons, présentation du métier dans certaines filières, etc.

Qu'est-ce qui différencie un cabinet qui réussissait hier d'un cabinet qui réussira demain ?

Fondamentalement, la réussite de l'un comme de l'autre repose sur les mêmes ressorts : l'anticipation, l'adaptation, l'innovation. Cela passe notamment par l'appropriation des nouveaux codes qui régissent la relation client/courtier/assureur, les nouveaux modes et usages de consommation, et les nouveaux outils. Nous observons d'ailleurs que la nouvelle génération de courtiers qui se lance dans le secteur a déjà intégré ces nouvelles réalités.

La conformité réglementaire sera également une condition sine qua non de réussite, là où auparavant, pour schématiser, seule l'activité du cabinet était déterminante.

Quel accompagnement et quels services mettez-vous à la disposition de vos adhérents Courtiers d'assurances pour les aider dans leur croissance ?

J'en ai détaillé quelques-uns dans vos précédentes questions : offre de formation avec Agefos-PME et AF2A, plate-forme RH avec l'IFPASS, Pack conformité réglementaire/contrôle ACPR avec Astrée Consultants, mais aussi contrat de RC pro dont les conditions ont été négociées spécifiquement pour nos adhérents auprès de CGPA (en complément de notre contrat historique avec Allianz), contrat PJ, là aussi sur mesure pour nos adhérents, souscrit auprès de CFDP... sans oublier le développement d'outils ou de solutions dédiés courtage : normes EDICourtage 2.0, signature électronique, outil G2D etc. La CSCA a en outre renforcé son pôle juridique (Métier et Affaires sociales) afin de s'adapter au flux toujours plus dense de questions juridiques qui se posent dans les cabinets de nos confrères.

Pour résumer, l'offre de services développée par la CSCA pour ses adhérents répond à un objectif central : faciliter, simplifier au maximum toutes les tâches du quotidien, quel qu'en soit le domaine (conformité, gestion, RH, rédaction de documents contractuels, etc.), qui demandent beaucoup de temps à nos confrères, sans dégager de revenus. Nos adhérents ont accès à l'ensemble de ces services via notre plate-forme sécurisée d'informations en ligne, sur notre site www.csc.fr.