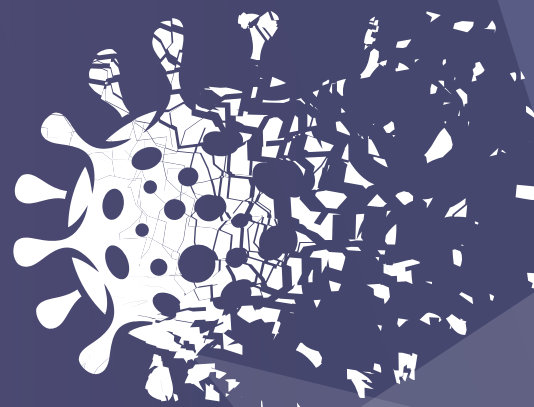


LES COURTIERS EN ASSURANCES,
FIGURES DE RÉSILIENCE
FACE À LA CRISE
DU COVID-19



INSTITUT
INTERMEDIUS

La profession des courtiers en assurances a fait preuve de résilience dans sa gestion interne de la crise et la poursuite de ses activités. Face à l'incertitude de la situation économique, les courtiers ont su adapter leurs modes de travail et la relation avec leurs clients, qui s'est renforcée durant la période de confinement. La stabilité de leur accompagnement et leur expertise donnent aux courtiers la légitimité de participer au discours commun cherchant des solutions en matière d'assurance face à la situation vécue avec le COVID-19.

Cette étude a été conduite par le Président du Comité scientifique d'Intermédius, Nicolas Bouzou, économiste et fondateur d'Asteres et Constance Peruchot, Asteres, en collaboration avec le Cabinet Lobbsonn.



Les courtiers ont réussi à adapter et poursuivre leur activité



Les courtiers sont parvenus à se réorganiser face aux défis de la crise sanitaire, en mettant en place le télétravail, et en ayant recours aux mesures publiques de soutien.

LES MISSIONS SE SONT FACILEMENT ADAPTÉES AU TÉLÉTRAVAIL

Le télétravail permet de poursuivre la majorité des activités menées par les courtiers, en posant cependant des difficultés dans la poursuite de la prospection.

Les cabinets de courtage ne faisaient pas partie des commerces expressément fermés depuis les annonces du samedi 14 mars 2020, mais la plupart d'entre eux ont tout de même fermé dès le lundi 16 mars et les collaborateurs ont pu commencer le télétravail, notamment grâce à l'accord de branche sur le télétravail signé par la profession⁽¹⁾. Il permet de mettre en place le télétravail de manière occasionnelle ou régulière ; la profession était ainsi préparée à la possibilité du télétravail pour ses employés.

La période de confinement n'a pas permis de bénéficier pleinement des avantages identifiés du télétravail : faciliter la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle, diminuer la fatigue et renforcer l'engagement pour la majorité des salariés⁽²⁾. En effet, les conditions

de concentration et de tranquillité n'ont pas été optimales durant cette période. L'enquête de Terra Nova à propos du télétravail a ainsi montré que 40 % des salariés devaient travailler dans des espaces dédiés à un autre usage ou bien partagés avec d'autres personnes, et 35 % des répondants d'une enquête de l'Ugict-CGT n'auraient pas d'équipement informatique à leur disposition⁽³⁾. Dans le cas des courtiers, la préparation des cabinets en amont du confinement a permis d'équiper les collaborateurs d'ordinateurs portables⁽⁴⁾ et de créer des boucles internes dédiées afin de faciliter le contact et le partage d'information. Les structures, même les plus petites, ont su mettre en place des outils de téléconférence et de partage de documents pour tenir leurs réunions en évitant de surcharger leurs outils informatiques. PLANETE CSCA a contribué à ce déploiement d'outils à distance, pour accompagner adhérents et salariés du syndicat, en organisant gratuitement des webinaires de prises en main.

La digitalisation et l'agilité engendrées ces dernières semaines seront pérennes. La période de confinement a donné les moyens de distinguer l'activité qui doit être menée en présentiel de celle qui peut être réalisée en télétravail. Il a été observé, notamment dans le secteur bancaire, que les nouveaux outils numériques n'entraînent pas nécessairement un gain de temps. En revanche, le temps libéré par les gains de productivité est souvent réin-

vesti dans la fréquence de la relation client, notamment pour les courtiers.

Malgré l'efficacité du télétravail, la prospection n'a pas pu être menée normalement à cause de la situation du COVID-19 et du manque de pratique dans la prospection à distance. Certains courtiers ont considéré que cette activité a été altérée parce qu'elle se prêterait davantage à une interaction en face à face⁽⁵⁾. Pourtant, la prospection digitale fait partie intégrante de la stratégie de nombreuses entreprises. Par ailleurs, selon un baromètre Edelman consacré à la crise COVID-19, 73 % des répondants souhaitent que les entreprises se consacrent à la protection des employés plutôt qu'à son développement économique⁽⁶⁾. Ces éléments suggèrent que la mise en suspens de la prospection ne serait pas seulement liée à l'adoption du télétravail.

⁽¹⁾Convention collective nationale. Entreprise de courtage d'assurances et/ou de réassurances. Accord du 28 juin 2018 relatif au télétravail. http://www.journal-officiel.gouv.fr/publications/boccc/pdf/2019/0009/boc_20190009_0000_0004.pdf

⁽²⁾Enquête Malakoff, mars 2020. <https://newsroom.malakoffhumanis.com/actualites/malakoff-humanis-presente-les-resultats-de-son-etude-teletravail-2020-f40d-63a59.html> [consulté le 06/05/2020]

⁽³⁾ Enquête Ugict-CGT, mai 2020. <http://www.ugict.cgt.fr/ugict/presse/rapport-enquete-trepidid> [consulté le 06/05/2020]

⁽⁴⁾ Vidéos *Coronavirus : Les courtiers face au COVID-19* réalisées par News Assurance Pro.

⁽⁵⁾ Auditions des adhérents de PLANETE CSCA, avril 2020.

⁽⁶⁾ Baromètre Edelman *Trust and Coronavirus*. Baromètre Edelman. <https://www.elanedelman.com/research/trust-and-the-coronavirus> [consulté le 04/05/2020]

LES COURTIERST ONT EU RECOURS AUX MESURES DE SOUTIEN ET D'ACTIVITÉ PARTIELLE DURANT LA PÉRIODE DE CONFINEMENT

Les courtiers se sont appuyés sur des mesures de soutien à l'économie annoncées dès la mi-mars par les pouvoirs publics. La profession est destinataire de ces politiques publiques à double titre : si les courtiers peuvent en bénéficier pour leurs cabinets de courtage, ils s'en font également le relais auprès de leurs clients-entreprises.

Les mesures en question comprennent :

- Des délais de paiement d'échéances sociales et/ou fiscales (URSSAF, impôts...)
- Dans les situations les plus difficiles, des remises d'impôts directs pouvant être décidées dans le cadre d'un examen individualisé des demandes.
- Un soutien de la Banque de France (médiation du crédit) pour négocier un rééchelonnement des crédits avec sa banque.
- La mobilisation de Bpifrance pour garantir des lignes de trésorerie bancaires dont les entreprises pourraient avoir besoin.
- Le maintien de l'emploi dans les entreprises par le dispositif de chômage partiel simplifié.
- L'appui au traitement d'un conflit avec des clients ou fournisseurs par le Médiateur des entreprises.

Après les annonces des différents soutiens, la majorité des cabinets de courtage a envisagé avoir

recours aux dispositifs gouvernementaux : 63 % des entreprises de 50 salariés et plus, 67 % des entreprises de 1 à 49 salariés et 35 % des cabinets sans salarié⁽¹⁾.

Le dispositif de l'activité partielle, qui a représenté plus de 12 millions de bénéficiaires en France, a largement concerné les entreprises de courtage. Dans les entreprises de 50 salariés et plus, 72 % ont eu recours ou ont envisagé de recourir à l'activité partielle, parfois pour 100 % de l'effectif. En France, 43 % de l'ensemble des entreprises de plus de 50 salariés ont eu recours au chômage partiel⁽²⁾. L'impact de la crise sur l'activité s'est fait sentir différemment selon les spécialités de chaque cabinet de courtage. Si les courtiers ont dû faire face aux demandes urgentes et préoccupantes de clients, telles que les réclamations dans le domaine de l'assurance voyage, ou le traitement d'un afflux très important d'arrêts de travail dérogatoires liés au COVID-19, d'autres pans d'activité, comme les déclarations de sinistres dans le domaine de l'automobile⁽³⁾, ont chuté, si bien que l'activité des compagnies d'assurance est jugée stable globalement⁽⁴⁾.

L'activité partielle a permis à de nombreux cabinets de courtage de mettre en place des formations. Ceci a été facilité par l'extension du FNE Formation à tous les salariés en chômage partiel.

Malgré les différentes mesures mises en place, PLANETE CSCA demeure inquiet des conséquences de la crise COVID-19 sur la profession de courtier en assurances dans la mesure où il existe une inertie importante dans la constitution de leur CA et de leur trésorerie : nous avons l'habitude d'entendre que l'assurance est « le dernier secteur à entrer dans une crise et qu'il est, conséquemment, le dernier à en sortir » ; l'effet de la crise sur les cabinets de courtage se fera réellement ressentir sur le deuxième semestre 2020 ET le premier trimestre 2021. L'avenir des dispositifs de soutien étant incertain, il est essentiel pour les courtiers de poursuivre autant que possible leurs activités de conseil et de suivi des clients.

⁽¹⁾Étude PLANETE CSCA du 16 avril 2020

⁽²⁾Tristan Gaudiaut, *Plus de 10 millions de salariés au chômage partiel*, Statista, 24 avril 2020. <https://fr.statista.com/infographie/21356/dispositif-chomage-partiel-en-france-chiffres-cles-salaries-entreprises-secteurs/> [consulté le 13/05/2020]

⁽³⁾*La sinistralité à l'épreuve du Covid-19*, L'Argus de l'assurance, 15/04/2020. <https://www.argusdelassurance.com/les-assureurs/la-sinistralite-a-l-epreuve-du-covid-19.163401> [consulté le 13/05/2020]

⁽⁴⁾Rapport Roland Berger, COVID-19 : Impacts et rebond, avril 2020.

2

La relation client s'est renforcée durant la crise

L'incertitude engendrée par la crise du COVID-19 révèle la force des relations entre prestataires et clients : la situation peut renforcer les liens, ou mettre en péril les contrats. Les courtiers appartiennent à la première catégorie.



LES CLIENTS DES COURTIERIERS FONT FACE À L'INCERTITUDE DE LA SITUATION

Les clients des courtiers en assurances sont parfois désespérés par la situation et son avenir. Les principales inquiétudes de ces clients portent sur la perte d'exploitation sans dommage⁽¹⁾, le paiement des primes⁽²⁾ et des cotisations et la mise en œuvre des mesures gouvernementales⁽³⁾.

Le sujet de la perte d'exploitation a pris de l'ampleur entre mi-avril et fin avril. Il est cité comme étant le principal sujet évoqué par leurs clients pour 71 % des cabinets de 1 à 49 collaborateurs (+11 points). Le décalage du paiement des primes d'assurances des clients devient plus prégnant chez les cabinets de 50 salariés et plus (+27 points en 15 jours). Face à cette situation, les courtiers ont engagé des négociations avec les assureurs afin d'accepter de consacrer une partie des réserves au profit des victimes de la crise sanitaire⁽⁴⁾.

À long terme, la crise peut entraîner des risques potentiellement importants pour la survie des entreprises. Dans son baromètre du premier trimestre 2020, Coface anticipe une hausse du nombre de défaillances d'entreprises de 25 % et une prévision de croissance de - 1,3 % au niveau mondial en 2020⁽⁵⁾. Pour ce qui est des effets directs, en France, l'Insee a annoncé une perte d'activité liée aux mesures de confinement de 35 %⁽⁶⁾. Ces constats ont des conséquences plus ou moins perceptibles et étalées dans le temps pour les entreprises. L'enquête menée par la CPME au début du mois d'avril a ainsi révélé que 60 % des dirigeants de TPE-PME interrogés constatent une baisse de leur chiffre d'affaires supérieure à 50 % au mois de mars, et 55 % des dirigeants craignent même la faillite de leur entreprise⁽⁷⁾.

Les cabinets de courtage en assurances pourraient également connaître des difficultés économiques si l'ensemble de l'économie s'appauvrit à cause de la crise sanitaire. Les services d'activités financières et d'assurance ne montrent pour le moment aucune perte d'activité. Cependant, la crise économique n'a pas encore révélé tous ses effets. Le dernier rapport du Forum Économique Mondial a mené une enquête d'anticipation dans laquelle les répondants estiment que les risques économiques seront probables et préoccupants au cours des

La relation client s'est renforcée durant la crise

18 prochains mois⁽⁸⁾. D'après les travaux de l'Insee, la reprise économique progressera lentement dans les mois à venir⁽⁹⁾. Au 7 mai 2020, l'institut a observé une activité économique inférieure de 33 % par rapport à une période normale, ce qui montre une très légère reprise par rapport aux derniers chiffres deux semaines auparavant faisant état d'une baisse de 35 % de l'activité.

⁽¹⁾Étude PLANETE CSCA du 23 avril 2020 : 52,23% au sein des cabinets sans salariés, 60,48 % des cabinets avec 1 à 9 salariés et 29,73 % des cabinets de plus de 10 salariés.

⁽²⁾Étude PLANETE CSCA du 23 avril 2020 : 50,89% au sein des cabinets sans salariés, 61,99% des cabinets avec 1 à 9 salariés et 41,90% des cabinets de plus de 10 salariés.

⁽³⁾Étude PLANETE CSCA du 23 avril 2020 : 34,38% au sein des cabinets sans salariés, 25,92% des cabinets avec 1 à 9 salariés et 28,38% des cabinets de plus de 10 salariés.

⁽⁴⁾Auditions des adhérents de PLANETE CSCA, avril 2020.

⁽⁵⁾Baromètre risque et secteur – T1 2020 – Coface <https://www.coface.fr/Actualites-Publications/Publications/Barometre-Risque-Pays-et-Secteurs-T1-2020> [consulté le 04/05/2020].

⁽⁶⁾Point de conjoncture de l'Insee du 26 mars 2020. <https://www.insee.fr/fr/information/4471804> [consulté le 04/05/2020].

⁽⁷⁾Enquête menée par la CPME auprès de plus de 3 000 chefs d'entreprise, du 2 au 12 avril. https://www.cpme.fr/sites/default/files/2020-04/200410_resultats_enquete.pdf [consulté le 04/05/2020].

⁽⁸⁾World Economic Forum, en partenariat avec Marsh & McLennan and Zurich Insurance Group, *Covid-19 Risks Outlook. A Preliminary Mapping and Its Implications*, 19 mai 2020.

⁽⁹⁾Insee, Point de conjoncture, 7 mai 2020.

LES COURTIERS SONT DES SOUTIENS STABLES POUR LEURS CLIENTS ET POURSUIVENT LEUR ACCOMPAGNEMENT

Dans un contexte nourri d'incertitudes, si imprévisible, les courtiers ont fait figure d'acteurs stables, jouant un rôle pédagogique et de soutien moral.

Les clients recherchent auprès des courtiers un vrai soutien, du conseil dans l'évaluation des risques et une feuille de route pour la suite. Là intervient le rôle du courtier en tant qu'expert

technique des contrats d'assurance qui pourraient être les plus adaptés pour leurs clients. Par cet accompagnement, les courtiers replacent les clients dans l'idée d'un futur possible afin de leur permettre d'énoncer des décisions rationnelles dans une situation de crise⁽¹⁾. Malgré les difficultés rencontrées, le courtier n'a pas perdu la confiance de ses clients. Au contraire, cette crise aura été l'occasion de créer une intimité plus forte entre clients et courtiers.

En préparation des mois et années à venir, les courtiers doivent convaincre leurs clients de maintenir leurs garanties même si l'activité est à l'arrêt⁽²⁾, afin d'éviter l'effet de cliquet, théorisé par l'économiste James Duesenberry. Selon cette théorie, si les clients modifient leurs choix économiques et décident de ne plus avoir recours à un courtier, cela pourrait devenir un changement irréversible.

L'épisode pandémique n'aura pas pour effet de multiplier les contrats d'assurance, selon les courtiers⁽³⁾. En revanche, les consommateurs

devront apprendre à s'assurer différemment, en fonction de leurs besoins réels. Une telle crise peut entraîner des mutations dans les choix de consommation ainsi qu'une réévaluation des priorités et des protections à mettre en place en cas d'un nouvel épisode similaire. L'intermédiation en assurances jouera, dans ce temps post-COVID, un rôle central dans la proposition de nouvelles couvertures, adaptées au plus grand nombre. En tout état de cause, la profession devra rassurer et poursuivre ses missions de conseil auprès de clients éprouvés et dans l'attente de solutions pour construire le futur⁽⁴⁾.

⁽¹⁾Franck Tannery, *Stratégie en temps de crise*, in Revue Française de Gestion, 2009/3 (n°193), pp.21-27.

⁽²⁾Auditions des adhérents de PLANETE CSCA, avril 2020.

⁽⁴⁾Rapport Roland Berger, COVID-19 : Impacts et rebond, avril 2020.

3

Les courtiers participent à la mobilisation actuelle et la préparation de l'après



Les courtiers apportent dans cette situation de crise leur expertise et leur connaissance des demandes de leurs clients.

LE BESOIN DE SOLIDARITÉ EN TEMPS DE CRISE DOIT S'ACCOMPAGNER DU RESPECT DES CONTRATS

Si les contrats d'assurance doivent être respectés pour éviter les litiges et garantir la confiance mutuelle, la situation exceptionnelle invite à réfléchir à des mesures de solidarité en faveur des professionnels les plus touchés par la crise.

Les entreprises attendent une réponse forte de la part de tous les acteurs du monde de l'assurance. La demande a d'ailleurs été formulée en pointillés par le Président de la République lors de son allocution du 13 avril 2020⁽¹⁾. Le monde de l'assurance n'a pas été au rendez-vous des attentes des entrepreneurs⁽²⁾. D'après l'enquête menée par la CPME, 80 % des dirigeants interrogés ont eu le sentiment d'avoir été soutenus par leur banquier, en revanche, 76 % ont eu le sentiment de ne pas avoir été soutenus par leur assureur⁽³⁾. Ce sentiment peut être lié à une mécompréhension des contrats, ou un décalage entre la réalité de l'engagement commercial et les attentes du consommateur.

Depuis le début de la crise, PLANETE CSCA agit pour infléchir la position des compagnies d'assurances⁽⁴⁾ et tenter d'apporter une réponse

audible aux problématiques concrètes des clients. Le gouvernement a appelé au respect des contrats d'assurance⁽⁵⁾. Leur remise en cause aurait en effet pu altérer la confiance de clients présents ou à venir envers leur assureur. Comme l'ont démontré les travaux de l'économiste Kenneth Arrow, croissance économique et confiance sont fortement liées. À long terme, un délitement de la confiance a un impact économique négatif.

Face à la demande de solidarité des entreprises en difficulté, le gouvernement français a pris la décision de ne pas s'immiscer dans les contrats d'assurance passés. Aux États-Unis, plusieurs Etats ont déposé des lois afin de contraindre les assurances au versement de compensations⁽⁶⁾. En France, les institutions publiques ont permis la mise en place de fonds de solidarité et de différentes actions de soutien. Les assurances ont ainsi participé aux fonds de soutien pour les TPE-PME, ont effectué des remises commerciales ainsi que des actions de soutien ou encore ont mis en place des facilités pour les clients et des actions de solidarité diverses⁽⁷⁾.

Au-delà de l'aspect financier de la crise, les acteurs de l'assurance seront amenés à repenser la nature de leur métier et de leur rôle au sein de la société. L'effritement de leur image, la poussée de l'opinion sur les problématiques sociétales ou encore la réglementation contraignante sont des facteurs qui accélèrent cette transformation. Dans cette

perspective, la démarche RSE pourrait constituer une opportunité pour penser et concevoir la responsabilité des courtiers en assurances et leur rôle dans la société.

L'enjeu des prochains mois revient à tirer les conséquences de cette situation inédite et inconcevable et de réfléchir à un véritable plan de continuité d'activité de l'écosystème de l'assurance, au bénéfice des consommateurs. La sortie de crise doit être vécue positivement et permettre de construire un modèle plus vertueux, sur le long terme.

⁽¹⁾ Allocution du Président Emmanuel Macron, 13 avril 2020 : « Je souhaite que les banques décalent les échéances (...) et les assurances doivent aussi être au rendez-vous de cette mobilisation économique. J'y serai attentif ».

⁽²⁾ Interview Bertrand de Surmont, l'Argus de l'assurance du 28 avril 2020.

⁽³⁾ Enquête menée par la CPME auprès de plus de 3 000 chefs d'entreprise, du 2 au 12 avril https://www.cpme.fr/sites/default/files/2020-04/200410_resultats_enquete.pdf [consulté le 04/05/2020].

⁽⁴⁾ Communiqué de presse PLANETE CSCA du 24 avril 2020.

⁽⁵⁾ Réponse de Bruno Le Maire à la pétition *Sauvons nos restaurateurs et nos producteurs !*. <https://www.change.org/p/brunolemaire-sauvons-nos-restaurateurs-et-producteurs-sauvonsnosrestaurateurs-coronavirus-catastrophenturellesanitaire/responses/42856> [consulté le 07/05/2020].

⁽⁶⁾ K&L Gates, *COVID-19: Growing Number of U.S. States Propose Legislation Requiring Insurers to Pay for COVID-19-Related Losses Incurred by Small Companies*, <http://www.klgates.com/covid-19-growing-number-of-us-states-propose-legislation-requiring-insurers-to-pay-for-covid-19-related-losses-incurred-by-small-companies-04-06-2020/> [consulté le 04/05/2020].

⁽⁷⁾ Roland Berger, *Assureurs & Covid-19 : comment maintenir le contrat social à coûts maîtrisés ? - Clients professionnels et PME*, avril 2020.

LES COURTIER PARTICIPENT À LA CONSTRUCTION DES PROPOSITIONS POUR DEMAIN

Les difficultés rencontrées par de nombreuses entreprises et l'absence de garantie pour leurs pertes d'exploitation dans le cas précis d'une crise sanitaire amènent à envisager un régime spécifique. À la sortie de la crise, tous les acteurs du monde de l'assurance devront affronter, ensemble, le monde de demain et présenter des réponses claires à leurs clients. Pour cela, seul un discours fort et commun à toutes les professions permettra d'agir en faveur de la relance économique⁽¹⁾.

PLANETE CSCA participe aux groupes de travail sur l'élaboration du futur régime assurantiel dont l'objectif est de couvrir les conséquences financières pour les acteurs économiques de futures catastrophes sanitaires. Ce régime doit accumuler des fonds pour prouver son efficacité, il s'agit donc d'un projet sur le temps long. L'enjeu est d'en définir les règles du jeu, les mécanismes de déclenchement et les bénéficiaires. Sur un tel sujet, les professionnels réfléchissent avec l'Etat, et l'implication de l'Union européenne ne peut être occultée. Dans cette réflexion et construction pour l'avenir, les courtiers apportent toute l'expertise et la technicité de leur profession, ainsi que la connaissance des besoins des clients.

Il est extrêmement révélateur que les courtiers d'assurances aient été associés dès la première heure à ces réflexions lancées par les pouvoirs publics, mettant ainsi en lumière le rôle de la distribution dans la chaîne de valeur assurantielle.

La mission des courtiers, conseils et mandataires de leurs clients prendra à l'avenir encore plus d'importance, puisqu'elle vise à garantir l'adéquation des contrats aux risques auxquels les clients sont exposés, ainsi qu'une information complète et régulière de ces derniers afin qu'ils soient en mesure de prendre leurs décisions de manière parfaitement éclairée.

⁽¹⁾ Auditions des adhérents de PLANETE CSCA, avril 2020

www.planetecsca.fr

10 rue Auber • 75009 Paris • 01 48 74 19 12