

LA NOUVELLE revue du courtage

le dossier

LE DEVOIR DE CONSEIL, PIERRE ANGULAIRE DU COURTIER D'ASSURANCES



p.6

**LE DEVOIR DE CONSEIL DU
COURTIER D'ASSURANCES,**
Marie Bétolaud, PLANETE CSCA

p.13

**LA VISION DU COURTAGE
D'ASSURANCES**
de Richard Restuccia

p.21

LES ACTIONS DE PLANETE CSCA
Le LAB'PLANETE CSCA et EÜRUS
consulting présentent le Tech radar
2024 sur la cyber résilience



POUR ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES, VOUS POUVEZ COMPTER SUR MMA

ROBUSTESSE. Deuxième assureur du marché des professionnels et entreprises en France, notre appartenance au groupe Covéa nous confère une des meilleures solidités financières du marché.

PROXIMITÉ. À l'heure où de nombreux acteurs du monde de l'assurance centralisent leurs ressources, nous nous distinguons par notre maillage territorial en France et notre présence dans 150 pays à l'international pour accompagner les entreprises dans la gestion de leurs risques.

CONFIANCE. Face à la complexité croissante des risques d'entreprise, nos équipes agissent en partenaires d'affaires. Elles tissent au quotidien une relation forte avec les courtiers et risk managers dans un esprit de responsabilité.

L'HUMAIN AU CŒUR
DE TOUTES NOS ENTREPRISES
COURTAGE.MMA



ENTREPRISE



20 **LES ACTIONS DE PLANETE CSCA**

ONZE BIS, LE FESTIVAL
DU COURTAGE
D'ASSURANCES :
UN ÉVÉNEMENT QUI VIT
TOUTE L'ANNÉE



12 **le dossier**

LE DEVOIR DE CONSEIL :
**LA TO DO DU COURTIER
D'ASSURANCES**

avec Lydia da Costa, CGPA



22 **FORMATION**

LA FORMATION SORT
DES SENTIERS BATTUS
avec Adrien Marlier et
Richard Restuccia

4 **ACTUS & BRÈVES REPÈRES & AGENDA**

5 **ÉDITO** de Bertrand de Surmont

6 **LE DOSSIER LE DEVOIR DE CONSEIL, PIERRE ANGULAIRE DU COURTIER D'ASSURANCES**

**LE DEVOIR DE CONSEIL
DU COURTIER
D'ASSURANCES,**
par Marie Bétolaud,
PLANETE CSCA

12 **LE DEVOIR DE CONSEIL La To do du courtier d'assurances** avec Lydia da Costa, CGPA

14 **LA VISION DU COURTAGE** de Richard Restuccia

16 **LES ACTIONS DE PLANETE CSCA** Engagez-vous sur le chemin de la cyber-résilience

18 **CE QUE NOUS AVONS FAIT POUR VOUS EN 2024**

20 **ONZE BIS** le festival du courtage d'assurances : un événement qui vit toute l'année

22 **FORMATION** La formation sort des sentiers battus avec Adrien Marlier et Richard Restuccia

La Nouvelle Revue du Courtage DÉCEMBRE 2024

est éditée par PLANETE CSCA
10 rue Auber • 75009 PARIS
Dépôt légal à parution
ISSN 2743-7205

 www.planetecsca.fr

Directeur de la publication : Christophe Hautbourg

Directrice de la rédaction : Sonia Grenon

Rédaction, conception et réalisation : La Lettre Active, Diane de Saint Marc, PLANETE CSCA
et Glu&glu

Impression et routage : PRN

Photos : Adobe stock

Ne pas jeter sur la voie publique.



HIER, COMME DEMAIN,
NOUS SERONS
TOUJOURS À VOS CÔTÉS.



Le courtier est au coeur de chacune de nos actions. C'est ce qui fait et fera toujours toute la différence.

Albingia, compagnie d'assurance française indépendante spécialiste des risques d'entreprises, a choisi de ne travailler qu'avec les courtiers.

Depuis plus de 60 ans, les équipes expertes et passionnées les accompagnent partout en France en leur apportant des solutions sur mesure.

albingia.fr

ACTU & AGENDA

VOUS AVEZ DANS LES MAINS (OU DEVANT LES YEUX SI VOUS LISEZ LA VERSION NUMÉRIQUE) LE DERNIER NUMÉRO DE NOTRE NOUVELLE REVUE DU COURTAGE !

Après 4 années de publication et à la suite d'une enquête auprès de nos adhérents, nous avons décidé d'arrêter cette revue.

Comme nous avons à cœur de continuer à décrypter les évolutions de notre secteur, nous vous donnons rendez-vous au printemps 2025 pour découvrir notre nouveau support de prospective et d'analyse, entièrement digital.

En attendant, vous pouvez :



Lire ou relire tous les numéros de la revue sur notre site



Si vous êtes adhérent, découvrir Courtag Media, notre plateforme de contenus sur les enjeux du courtage d'assurances et des cabinets en tant qu'entreprise



5 AU 7 FÉVRIER

Rencontres de l'AMRAE à Deauville

18 MARS

Rendez-vous du courtage à Marseille

CONSULTEZ L'AGENDA EN LIGNE ICI



Retrouvez tous les événements organisés par PLANETE CSCA sur notre site internet





Plus qu'un devoir, le conseil est chez le courtier d'assurances SA mission.

Bertrand de Surmont
Président de PLANETE CSCA

Chères consœurs, Chers confrères,

Le devoir de conseil. Notre cœur de métier, je dirai même, notre raison d'être !

À l'heure où les questions d'assurabilité se font de plus en plus présentes, notre profession a plus que jamais un rôle central à jouer. Mon récent déplacement sur l'Île de la Réunion, à la rencontre de nos adhérents, des assureurs et des acteurs économiques et institutionnels sur place, confirme ma conviction que les courtiers sont des apporteurs de solution. Plus qu'un devoir, le conseil est chez le courtier d'assurances SA mission.

La récente recommandation sur le devoir de conseil publiée par l'ACPR fin novembre, que nous décryptons dans ce numéro, vient renforcer ce qui est attendu de nous dans ce domaine. Oui, je vous l'accorde, cela agace que l'on nous dise en permanence comment faire notre métier.

Mais retenez deux choses. La première, c'est que votre syndicat a été associé aux travaux sur cette recommandation. Nous avons œuvré pour que la réalité du terrain ne soit pas totalement oubliée sous des considérations technocratiques.

La seconde, vous êtes des professionnels. Vous êtes mandatés par vos clients pour trouver la réponse assurantielle correspondant à leurs besoins. Dès que le dialogue s'engage avec votre client, vous êtes dans le devoir de conseil. Malheureusement, tous les courtiers d'assurances ne sont pas vertueux. Alors gageons que cet arsenal réglementaire servira à l'avenir à engager les contrôles et les sanctions éventuelles envers ces acteurs qui entachent notre profession. La fin d'année est propice à la formulation de vœux, espérons que je serai entendu...

Il me reste maintenant à vous souhaiter ainsi qu'à vos collaborateurs et vos proches de bonnes fêtes de fin d'année. Reprenez des forces, ressourcez-vous car les défis qui nous attendent demain nécessiteront toute notre énergie et notre engagement !

Bien confraternellement,

LE DEVOIR DE CONSEIL DU COURTIER D'ASSURANCES

Par



Marie Bétolaud

Responsable Juridique métier et
conformité chez PLANETE CSCA

Dès 1964, la Cour de cassation a posé le principe selon lequel le courtier d'assurances devait être « un guide sûr et un conseiller expérimenté » de son client ; depuis cet arrêt, les textes de loi, le droit souple, la jurisprudence ou encore les avis du médiateur de l'assurance¹ sont venus renforcer et préciser le contour du devoir de conseil qu'un courtier doit à son client que ce soit en assurance vie ou IARD.

De nouveaux textes ont été récemment adoptés ou sont en cours de discussion. Ces textes vont renforcer encore les exigences et vont surtout faire du devoir de conseil la pierre angulaire de la réglementation applicable au courtage d'assurance et même la condition pour justifier d'une rémunération par voie de commission pour les distributeurs d'assurance.

Le devoir de conseil du courtier d'assurances tel qu'il est reconnu par les textes et la jurisprudence actuels

Contrairement à d'autres États membres de l'UE, le conseil est obligatoire en France et se décline aujourd'hui en 3 niveaux depuis la transposition de la Directive sur la Distribution d'Assurance (DDA) en droit français.

- **Un niveau 1 obligatoire**² qui consiste à proposer un contrat cohérent (approprié) avec les besoins et exigences du client ;
- **Un niveau 2 facultatif** qui consiste à recommander le contrat qui correspond le mieux (adéquat) aux besoins et exigences du client. Ce « service de recommandation personnalisée » consiste à expliquer au client pourquoi, **parmi plusieurs contrats**, tel ou tel contrat correspond le mieux à ses exigences et besoins... Ce service de recommandation personnalisée implique que le courtier puisse présenter à son client au moins 2 contrats ;
- **Un niveau 3 facultatif** également, consiste pour le courtier à faire une recommandation à partir d'une analyse impartiale et personnalisée d'un nombre suffisant de contrats offerts sur le marché.

Pour ce qui est de l'assurance vie, le code des assurances, avec notamment l'art. L522-5 CA³ a précisé que le contrat proposé doit être « approprié » pour le souscripteur et que le conseil doit tenir compte de la situation financière, des objectifs d'investissement et des connaissances et expérience du client en matière financière.

Dans la pratique, les courtiers recourent le plus souvent aux niveaux 1 et 2 du conseil, les critères de l'analyse impartiale étant difficiles à réunir compte tenu de l'état du marché pour certains produits d'assurance.

Lorsque le courtier entend proposer à son client un service de niveau 2 ou 3, il doit en informer son client **dès la prise de contact** (par exemple au niveau du document d'entrée en relation) afin que ce dernier puisse identifier clairement le type de service qui lui est proposé ; à tout le moins le niveau de conseil doit se retrouver au niveau de la **fiche conseil** remise au client avant la conclusion du contrat d'assurance.

La formalisation du devoir de conseil via un document écrit et signé par le client (y compris de manière dématérialisée) est une étape importante du processus de mise en conformité car il appartient au courtier d'apporter la preuve de l'exécution de son obligation d'information et de conseil au risque d'être condamné à verser au client des dommages et intérêts. Il convient donc que le courtier conserve la preuve que le conseil a été délivré au client et la preuve que celui-ci a bien reçu les renseignements communiqués (cela peut passer par la signature du client apposée au bas de la fiche conseil).

Sans entrer dans le détail de la jurisprudence sur le devoir de conseil des courtiers d'assurance, on peut noter une tendance à un renforcement des obligations, y compris au niveau de la formalisation du devoir de conseil mais qui n'est pas sans limite ; par exemple un assuré qui commet une fausse déclaration

1 - Voir par ex. décision de la LMA du 12/12/2023 : « Le courtier en assurance est tenu à un devoir de conseil et d'information auprès de ses clients, notamment au moment de la souscription du contrat d'assurance. Son rôle est essentiel lors de la mise en place du contrat. »

2 - Voir L521-4 CA

3 - Voir également la Recommandation ACPR 2013-R-01 du 8 janvier 2013 sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client pour l'exercice du devoir de conseil et la fourniture d'un service de recommandation personnalisée en assurance vie, modifiée le 6 décembre 2019



intentionnelle n'est pas fondé à agir contre le courtier pour manquement à son devoir d'information et de conseil⁴. La jurisprudence calibre également l'étendue et les contours du devoir de conseil en fonction de l'étendue des connaissances et expérience du client ; même si tous les clients, y compris les professionnels sont créanciers d'un devoir de conseil de la part du courtier.

Le devoir de conseil des courtiers d'assurance de demain

Récemment plusieurs textes ont été adoptés ou sont en discussion au niveau européen ou national et vont encore préciser et renforcer les attentes du législateur et du superviseur en matière de devoir de conseil.

Citons tout d'abord le volet européen : la proposition de « **Stratégie pour les Investisseurs de Détail** » - « **Retail Investment Strategy-RIS** » en anglais, va impacter le devoir de conseil des distributeurs de produits d'investissement assurantiels (PIA). Cette proposition de directive est toujours en cours de discussion et devrait bientôt entrer en phase de Trilogue au cours de laquelle Commission européenne, Conseil et Parlement vont tenter de se mettre d'accord sur une version commune. Sans que l'on puisse préjuger de la copie finale, ce texte va

certainement modifier la DDA (notamment l'art. 30) pour obliger le distributeur de PIA à recueillir du client un certain nombre d'informations très précises, notamment sa tolérance au risque et sa capacité à subir des pertes. Ce type de questions relevaient jusqu'à présent du niveau 2 du conseil (service de recommandation personnalisée) ; ce qui laisse à penser que le niveau 1 du Conseil tel qu'il existe aujourd'hui pour les PIA devrait être relevé avec des questions plus précises et plus personnalisées...

La RIS imposera également d'interroger le client sur ses préférences en matière de durabilité ; cette exigence n'est pas nouvelle puisqu'elle existe déjà en France depuis l'entrée en application du règlement délégué DDA sur la durabilité⁵ et de la loi industrie verte mentionnée ci-dessous. Concrètement, il s'agit pour le courtier d'assurance (en plus du recueil obligatoire des exigences et besoins) de recueillir les préférences du client en matière de durabilité, de lui expliquer si les fonds (UC - Unités de compte - ou euros) sont investis sur des supports durables et de lui proposer un contrat qui correspond notamment à ses préférences en matière de durabilité. Normalement, la documentation contractuelle fournie par le concepteur du contrat d'assurance permet de constater si et en quoi les supports sont durables au sens de la réglementation.

4 - Civ. 2e, 25 mai 2022, n° 19.22-149

5 - Voir règlement délégué DDA n°2021/1257, applicable depuis le 02/08/2022

Au niveau national, relevons 2 textes majeurs qui vont obliger les distributeurs d'assurance, dont les courtiers à revoir leurs process liés au devoir de conseil :

Depuis l'entrée en vigueur, le 24/10/2024, de la loi industrie verte⁶ et de l'arrêté du 12/06/24 pris en application de cette loi, le devoir de conseil des distributeurs de produits d'investissement assurantiers (PIA) s'est considérablement précisé :

La connaissance du client devra être actualisée dans les circonstances recensées dans un nouveau paragraphe III inséré au niveau de l'article L. 522-5 du Code des assurances, c'est-à-dire à chaque fois que :

- Le courtier d'assurance est informé d'un changement dans la situation personnelle et financière du souscripteur ou de l'adhérent ou dans ses objectifs d'investissement ;
- Lorsque le contrat n'a fait l'objet d'aucune opération au cours des 4 ou 2 dernières années selon que le courtier apporte un conseil de niveau 1 ou 2 (recommandation personnalisée) ;

- À l'occasion de toute opération susceptible d'affecter le contrat de façon significative⁷.

Dans chacun des 3 cas, le courtier devra s'enquérir auprès du souscripteur de sa situation financière et de ses objectifs d'investissement, y compris ceux concernant ses éventuelles préférences en matière de durabilité.

L'arrêté⁸ mentionné ci-dessus a tout de même précisé que le courtier d'assurance n'est pas tenu de procéder à l'actualisation des informations du souscripteur ou de l'adhérent si ce dernier oppose un refus ou n'a pas donné suite à la demande d'actualisation adressée sur tout support durable par l'intermédiaire ou l'entreprise d'assurance, après une relance effectuée sur tout support durable.

Dans le cas où le souscripteur ou l'adhérent oppose un refus ou ne donne pas suite à la demande d'actualisation, la durée de 4 ans ou de 2 ans mentionnée ci-dessus est appliquée de nouveau à compter de ce refus ou de la relance.

6 - Voir loi 2023-973 du 23/10/2023

7 - Voir art. A. 522-2 CA: versements programmés ; rachats programmés ; arbitrages programmés

8 - Voir art. A. 522-2, I, 3°

“ Une mutuelle experte à ses côtés, ça change tout ! ”



AÉSIO mutuelle lance une nouvelle offre santé pour les Pros :

Co-construite avec des Pros, elle répond à leurs attentes et besoins spécifiques en matière de protection sociale, avec notamment :

- 5 niveaux de garanties évolutifs.
- Un forfait solidaire en cas de pathologies lourdes ⁽¹⁾.
- La prise en charge partielle de l'abonnement sportif ⁽²⁾.
- Des prestations d'assistance spécifique : aide aux déplacements en cas d'immobilisation, soutien psy...
- Une prise en charge de nombreuses médecines douces et un forfait automédication.

Plus d'infos, contactez-nous :
courtage@aesio.fr ou sur partenaire.aesio.fr



Il est donc important, dans l'optique d'un contentieux ou d'un contrôle, pour le courtier de conserver une preuve des demandes d'actualisation et des relances adressées à ses clients par courrier ou par e-mail, ainsi que des éventuels refus opposés par ces derniers.

Cette loi industrie verte a donc réellement concrétisé, pour les PIA, l'obligation pour le courtier de délivrer un conseil **tout au long de la vie du contrat**.

Cette obligation de délivrer un conseil dans le temps se retrouve également au niveau de la toute récente recommandation ACPR sur le recueil des informations relatives au client pour l'exercice du devoir de conseil et la fourniture d'un service de recommandation personnalisée en assurance qui a été publiée le 21/11/2024 et entrera en application à compter du 31/12/2025.

Cette recommandation sur le devoir de conseil qui concerne à la fois les produits IARD et les produits vie⁹ détaille pour les distributeurs d'assurance, dont les courtiers, un certain nombre de « bonnes pratiques » à respecter que ce soit en amont de la souscription ou tout au long de la vie du contrat.

S'agissant du devoir de conseil **avant la souscription du contrat**, sont détaillées :

- Les modalités de recueil des informations pour l'ensemble des produits d'assurance
- Les informations à recueillir pour l'ensemble des produits d'assurance :
 - > S'agissant des produits IARD, l'ACPR insiste notamment sur le besoin d'attirer l'attention du souscripteur sur le risque de cumul d'assurance et de se renseigner auprès de lui sur les contrats d'assurance qu'il détient déjà ;

- > S'agissant des produits d'investissement assurantiels l'ACPR :
 - Met à disposition (au niveau de l'annexe 1) des distributeurs le contenu détaillé des informations à recueillir auprès du souscripteur ;
 - Insiste sur le besoin de déterminer objectivement le profil de risque du souscripteur ;
 - Rappelle les règles à respecter en matière de recueil des préférences du client en matière de durabilité (comme cela est imposé dès le conseil de niveau 1 depuis le règlement délégué DDA et la loi industrie verte mentionnés ci-dessus).

- S'agissant de la traçabilité des informations recueillies, l'ACPR insiste sur le besoin pour le distributeur de pouvoir justifier de la conservation des informations recueillies, de leur accessibilité et de la remise au souscripteur du conseil fourni et des raisons le motivant. Cette dernière exigence peut impliquer pour les courtiers un renforcement de leurs process de conservation aux fins de preuve en cas de contentieux ou de contrôle ACPR.
- Sur la formulation du conseil, il est attendu des distributeurs qu'ils expliquent clairement l'étendue des garanties et leurs restrictions en repartant des documents d'informations précontractuelles prévus par la réglementation que ce soit en vie ou en IARD.

En ce qui concerne le devoir de conseil **après la souscription du contrat d'assurance, il est demandé aux distributeurs** :

- Produits IARD : de prendre contact, pour les produits pour lesquels cela s'avère nécessaire, avec le souscripteur à une échéance périodique, adaptée au produit, pour vérifier que le contrat et les garanties souscrites sont toujours cohérents avec les exigences et besoins du client ; l'ACPR suggère par exemple tous les cinq ans pour les contrats MRH ou plus fréquemment pour certains contrats affinitaires (par ex. de téléphonie mobile).

9 - À l'exclusion des contrats collectifs à adhésion obligatoire, et l'ensemble des contrats souscrits par les employeurs à destination des salariés



“
L'obligation pour le courtier de délivrer un conseil tout au long de la vie du contrat.



“

Demeurer dans la durée les « guides sûrs et des conseillers expérimentés » de leurs clients qu'ils soient profanes ou professionnels.

- Produits d'investissement assurantiers : la recommandation reprend les exigences de conseil dans le temps imposées par la loi industrie verte et mentionnées ci-dessus et précise en outre que : « *La première période d'observation de l'absence d'opération de 4 années - ou de 2 années le cas échéant - débute le 24 octobre 2024, soit une prise de contact au plus tard le 23 octobre 2028 ou, lorsqu'un service de recommandation personnalisée est fourni, au plus tard le 23 octobre 2026. Il est recommandé que la mise en place des processus nécessaires à cette prise de contact avec l'adhérent ou le souscripteur (chantiers informatiques, identification des adhérents/souscripteurs concernés, etc.) débute dès la date d'entrée en application de la présente recommandation.* »

Sur les délais de réalisation du devoir de conseil, l'ACPR recommande aux distributeurs de mettre en place des moyens suffisants et proportionnés pour permettre la fourniture d'un conseil dans un délai raisonnable, y compris lorsque la demande est réalisée sur papier libre.

Sur la portée de cette nouvelle recommandation ACPR sur le devoir de conseil, il est important de préciser que cette recommandation sera rendue au visa de l'article L612-29-1

du CMF qui autorise l'ACPR à émettre des bonnes pratiques ; la recommandation s'inscrit à cet égard dans la « Politique de transparence » publiée par l'ACPR en 2011 et modifiée en 2017 qui précise que : « *Les bonnes pratiques ainsi dégagées par l'ACPR ne sont pas exclusives d'autres pratiques qui préserveraient de façon équivalente les intérêts des mêmes personnes.* ». S'agissant spécifiquement des « recommandations recensant des bonnes pratiques », l'ACPR précise que : « *La méconnaissance des bonnes pratiques constatées ou recommandées par l'ACPR ne donne pas directement lieu à sanction disciplinaire. Une mesure de police est en revanche prévue : la mise en garde individuelle lorsque l'ACPR constate qu'une personne contrôlée a des pratiques différentes, susceptibles de mettre en danger les intérêts de ses clients, assurés, adhérents ou bénéficiaires. Le non-respect d'une mise en garde peut alors donner lieu à l'ouverture d'une procédure disciplinaire* »

Conclusion

Force est de constater que le cadre réglementaire applicable au devoir de conseil des distributeurs s'est considérablement renforcé et va encore se préciser avec la transposition en droit français de la directive RIS ; il est donc important que les courtiers d'assurances prennent la mesure de ces nouvelles exigences afin de demeurer dans la durée les « guides sûrs et des conseillers expérimentés » de leurs clients qu'ils soient profanes ou professionnels.

Ce devoir de conseil renforcé et obligatoire au niveau national semble être par ailleurs la réponse du législateur et du superviseur à la menace européenne planant sur le droit au commissionnement. La commission du courtier se justifie par un niveau de conseil élevé et obligatoire au moment de la souscription et tout au long de la vie du contrat d'assurance. ●

**Executive Master
Dirigeant Courtier d'assurances**

Donnez une nouvelle impulsion à votre carrière !

Bac +5

Diplôme d'université

43 jours

répartis sur 18 mois

2 à 3 jours

par mois

7 modules

de compétences clés

Inscrivez-vous !

prochaine promotion : mars 2025



LE DEVOIR DE CONSEIL : LA TO DO DU COURTIER D'ASSURANCES



Par

Lydia da Costa
responsable juridique de CGPA

Qu'est-ce que le devoir de conseil ?

Le devoir de conseil est une obligation légale et éthique qui incombe aux courtiers d'assurance. Il est encadré par la législation, plus précisément par le Code des assurances, et est également soumis à l'interprétation des juges en cas de litiges, car il faut savoir que ce devoir est le grief invoqué dans la majorité des litiges en mettant en cause la responsabilité professionnelle des courtiers d'assurance. Le devoir de conseil englobe plusieurs obligations et repose sur des définitions légales, mais son application reste subjective et varie selon les cas.

Il s'agit de fournir des conseils appropriés et adaptés aux besoins spécifiques de chaque client afin de proposer le ou les contrats adéquats à la situation du client. Cela signifie que le courtier doit non seulement comprendre les produits d'assurance disponibles, mais aussi bien connaître la situation personnelle et financière de son client pour lui recommander les solutions les plus adaptées.

Que se passerait-il si un courtier manquait à son devoir de conseil ?

Il existe différentes sanctions. Les conséquences peuvent être variées : sur le plan civil d'abord, le courtier peut être tenu responsable si l'assuré engage des poursuites à son encontre pour un défaut de conseil à l'origine d'un refus de prise en charge de son sinistre, ce qui pourrait entraîner sa condamnation à des dommages-intérêts significatifs. Les autorités de régulation comme l'ACPR, ensuite, effectuent des contrôles réguliers pour s'assurer que les courtiers respectent les normes réglementaires et peuvent prononcer des amendes ou la suspension temporaire. Enfin des clients potentiels pourraient éviter de recourir à un courtier qui n'a pas respecté son devoir de conseil nuisant ainsi à sa réputation et à sa clientèle.

Ne pas respecter le devoir de conseil peut donc entraîner des conséquences financières et juridiques significatives pour le courtier.

Voyons donc pourquoi il est si important pour un courtier d'assurance de respecter ce devoir de conseil ?

En dehors des sanctions évoquées, respecter le devoir de conseil est crucial pour plusieurs raisons. Tout d'abord, cela protège le client en s'assurant qu'il est bien informé des risques couverts et des couvertures disponibles. En assurant un conseil rigoureux, le courtier protège le client en cas de sinistres. De plus, cela renforce la confiance entre le courtier et le client, ce qui est essentiel dans une relation à long terme. Enfin, en cas de litige, un courtier qui a bien respecté son devoir de conseil pourra se défendre aisément en cas de mise en cause de sa responsabilité professionnelle.

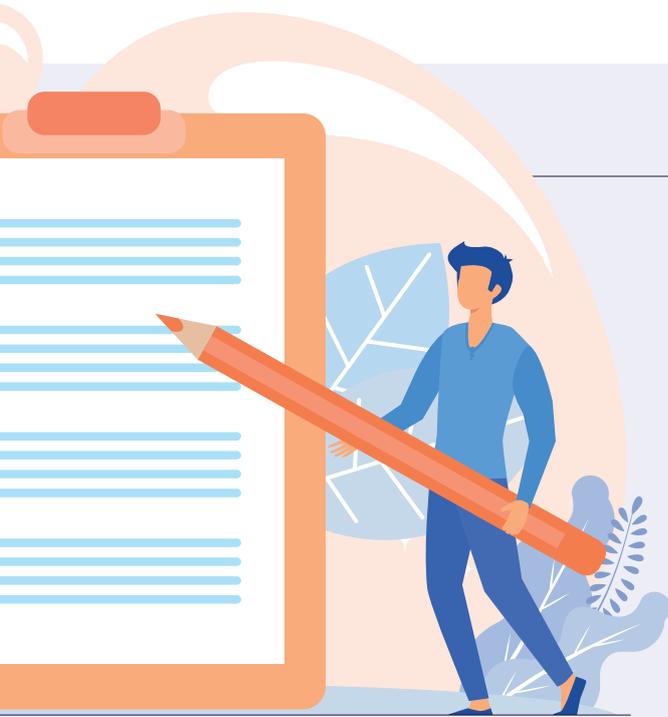
Comment un courtier peut-il s'assurer qu'il respecte bien son devoir de conseil ?

Il doit d'abord établir une bonne communication avec son client. Cela implique de poser des questions ouvertes pour bien comprendre ses besoins et ses préoccupations. Ensuite, il est essentiel de fournir des explications claires sur les produits proposés, en évitant le jargon technique. Enfin, le courtier doit documenter ses conseils et retranscrire les échanges oraux avec le client pour garantir transparence et véracité. En bref, de vrais échanges en toute transparence sont indispensables car certains clients peuvent ne pas être conscients de leurs besoins réels ou peuvent avoir des attentes irréalistes.

En clair, un bon devoir de conseil passera par :

• Identifier les besoins du client

Le courtier doit évaluer minutieusement la situation du client pour comprendre ses besoins et attentes en matière d'assurance et proposer un produit adapté. Cette étape est cruciale car, dans de nombreux cas,



l'inadéquation du contrat souscrit est pointée du doigt en cas de litige. Mais attention, il ne faut pas confondre le devoir de conseil, qui est personnalisé et subjectif, et le devoir d'information, qui lui est objectif et factuel.

Le devoir de conseil implique une analyse critique de la situation du client au regard de ses besoins spécifiques, alors que le devoir d'information se concentre sur la description des garanties offertes par le produit d'assurance, y compris les prix, les conditions de souscription et de résiliation sans oublier les exclusions de garantie, cette information documentaire sera toujours la même quel que soit le client.

• Formaliser le conseil apporté

Le conseil doit être formalisé par écrit, via la fiche conseil ou fiche d'information préalable, selon « l'appellation » donnée par la compagnie d'assurance. Elle est remplie par le courtier en se basant sur les informations recueillies auprès du client, et doit inclure des détails précis, comme la superficie d'une maison ou l'utilisation des locaux, pour justifier le choix du produit d'assurance proposé. Elle permet aussi de lister les options disponibles et de s'assurer que le client comprend bien les garanties qu'il souscrit ou refuse. Car n'oublions pas : sans écrit, pas de preuve ! En cas de litige, comment le courtier peut-il prouver qu'il a bien rempli son devoir de conseil ? Et puis, la fiche permet de s'assurer que toutes les informations fournies par les clients sont exactes et complètes. Je me souviens d'un exemple marquant : Une société a souscrit un contrat MRP afin de garantir son activité de bureau d'étude. Plus tard, le courtier a proposé de revoir le contrat et d'envisager la mise en place d'un contrat responsabilité civile décennale. Ce que le gérant de la société aurait refusé considérant que l'étude transmise ne lui donnait pas satisfaction. Un sinistre est survenu et la compagnie a refusé sa garantie. Fort heureusement, le courtier **avait formulé sa proposition de souscription d'un contrat en**

responsabilité civile décennale par courriel et le client avait donc également refusé ce contrat par écrit, ce qui lui a permis de **démontrer le bon conseil donné**.

Cela souligne l'importance de la documentation précise et de la vigilance dans le processus de conseil. La fiche conseil permet donc d'éviter des réclamations futures, le client ayant été informé et ayant explicitement accepté ou refusé certaines options.

• Suivre les contrats post-souscription et informer

Le devoir de conseil du courtier ne s'arrête pas à la souscription. Ce dernier doit assurer un suivi régulier durant la vie du contrat, en prenant en compte les modifications de la situation du client portées à sa connaissance, comme un changement d'adresse ou une nouvelle acquisition. Le courtier doit être attentif à tout changement pour identifier tout nouveau risque qui pourrait survenir et s'assurer que le contrat couvre correctement le client en cas de sinistre. On peut lui conseiller d'anticiper en étant proactif et de faire un point régulier avec ses clients, point dont les échanges doivent être confirmés par écrit comme toujours !

L'importance de cette diligence est essentielle pour garantir la satisfaction des clients et la conformité aux attentes des compagnies d'assurance.

Mais comment faire pour tout connaître des produits comme des règles ?

Il faut toujours avoir en tête de se former pour mieux prévenir les risques en cas de mise en cause. Les courtiers font face à un défi de taille : toujours rester dans la course de la connaissance. En effet, avec la complexité croissante des produits d'assurance, l'évolution rapide des réglementations et des offres, il peut être difficile de rester à jour. Il est par conséquent indispensable que les courtiers suivent régulièrement des formations pour connaître les nouvelles règles et normes à respecter.

En résumé, le devoir de conseil des courtiers d'assurance est encadré par la législation et nécessite une formalisation rigoureuse, un suivi adéquat. C'est un aspect fondamental de leur travail pour éviter des complications légales et financières éventuelles mais surtout pour conserver la confiance de leurs clients. Pour être à jour de ses obligations légales et ainsi apporter toute sa valeur ajoutée à ses clients, rien de tel que de suivre des formations régulières ! ●

LA VISION DU COURTAGE

Entretien
avec



Richard Restuccia,
*co-gérant de Novelliance
et actuel président de l'Orias.*

Quelle fut votre première rencontre avec le monde du courtage d'assurance ?

Richard Restuccia : Ma rencontre avec l'assurance remonte à 1989, lorsque j'ai débuté ma carrière en tant qu'agent général d'assurance pour une compagnie qui n'existe plus en France aujourd'hui : La BALOISE. Elle existe toujours en Suisse et dans d'autres pays, mais elle n'opère plus en France. J'ai beaucoup appris avec cette compagnie, qui m'a donné ma chance à l'époque. Cependant, je me suis rapidement rendu compte que pour bien conseiller un client, il était difficile de se limiter à une seule marque. Aucun assureur, quel qu'il soit, ne peut être excellent dans tous les domaines. Je passais mon temps à vendre l'assurance auto, habitation, santé, prévoyance de la BALOISE en affirmant que c'étaient les meilleures offres. Mais avec le temps, ce n'était plus aussi vrai. En 1996, j'ai donc décidé de devenir courtier pour pouvoir offrir à mes clients un panel plus large de produits et leur proposer ce qui correspondait vraiment à leurs besoins. D'abord en indépendant, j'ai ensuite, en 1999, co créé avec Suzy Lovi, le cabinet Novelliance car les métiers de l'assurance se spécialisaient de plus en plus et il devenait évident que l'on ne pouvait pas être performant à la fois en assurances de biens (IARD) et en assurance de personnes sans se spécialiser. Suzy Lovi s'occupe exclusivement de l'assurance de personnes, tandis que je me concentre sur l'assurance IARD. Cela dure depuis 24 ans !

Que diriez-vous à un jeune pour le convaincre de rejoindre le métier de courtier d'assurances ?

RR : Je lui dirais d'abord que c'est un métier offrant une grande liberté, ce que beaucoup de jeunes

recherchent aujourd'hui. En tant que courtier, on est indépendant, ce qui permet d'entreprendre et de se spécialiser dans ce qui nous passionne. Je lui dirai aussi que l'assurance a deux vertus : Non seulement elle est indispensable car rien, quel que soit le secteur, ne peut s'entreprendre sans elle, et que chaque client a des besoins différents, ce qui rend le métier très varié. J'ajouterai aussi que le courtage d'assurances regroupe un nombre infini de métiers. Il est peu probable de ne pas y trouver celui qui vous convient, sans omettre aussi une rémunération intéressante.

Et que peut apporter le courtage d'assurance au monde économique de demain ?

RR : Le courtier a un rôle crucial à jouer face aux nouveaux risques économiques. Avec la montée des risques climatiques, des risques cyber, et d'autres enjeux majeurs, le courtier a un rôle pédagogique. Il doit sensibiliser ses clients et les aider à mettre en place des mesures de prévention avant même de parler d'assurance. L'assurance seule ne suffit pas ; elle doit s'accompagner de stratégies de protection efficaces.

Or, le courtage, et c'est pour lui une obligation légale, se doit d'offrir un véritable conseil personnalisé. Le courtier va chercher sur le marché les meilleures solutions pour son client, qu'il s'agisse d'entreprises, de professionnels ou de particuliers. De plus, le courtier se positionne en défenseur de son client face aux assureurs. Le métier devient de plus en plus complexe avec les nouvelles réglementations, et les clients ont besoin d'un interlocuteur de confiance pour les accompagner. C'est de cette manière qu'un courtier d'assurances fera la différence.

Vous êtes président de l'Orias et votre mandat prend fin en décembre 2024. Quel bilan tirez-vous de ces deux années ?

RR : Mon mandat a duré deux ans, durant une période clé avec la réforme du courtage de 2023. Cela s'est bien déroulé, grâce à un travail collectif de notre équipe de 15 personnes, menée avec beaucoup de professionnalisme par son secrétaire général, Jérôme Speroni. Ensemble avec les fédérations, les associations et le Trésor, nous avons obtenu un délai supplémentaire d'un mois pour que tous les intermédiaires puissent s'inscrire en temps et en heure à une association agréée.

Nous avons également travaillé à la lutte contre les usurpations d'identité des intermédiaires. Ainsi, depuis le 1er juin 2023, ceux-ci doivent renseigner, sur le site de l'Orias, une adresse email, un numéro de téléphone et un site web. Cette nouvelle obligation réglementaire vise à lutter contre les arnaques financières (cf. arrêté du 6 décembre 2022) en permettant aux clients de les contacter directement et d'ainsi vérifier qu'ils sont en relation avec le véritable professionnel.

Dans un autre ordre d'idée, nous avons beaucoup développé nos flux d'information auprès de nos adhérents et du grand public en mettant en place une stratégie de communication active, notamment sur les réseaux sociaux. Par exemple sur LinkedIn, je me suis engagé à répondre moi-même pour être au plus proche des intermédiaires. Nous sommes passés de 1 500 à 8 600 abonnés sur notre page. Cette démarche offensive avait un double but : être très réactifs et donner une image plus moderne et dynamique de l'Orias et de la profession dans son ensemble. Cet effort de communication a porté ses fruits.

Enfin, l'Orias, signera d'ici la fin de l'année, une convention avec la Polynésie Française pour la tenue du registre de leurs intermédiaires, comme cela se fait déjà pour la Nouvelle Calédonie. Une garantie de sécurité supplémentaire.

Un dernier mot à l'attention de nos lecteurs ?

RR : Je garde sans cesse en mémoire une citation de William Sinclair : « Même quand le résultat n'est pas à la hauteur de tes attentes, ne t'en veux pas d'avoir osé ». ●

helvetia.fr

**Assureur
spécialiste.
Risques
d'entreprise.**

 **Helvetia.**

simple. clair. helvetia 
Votre assureur suisse



Rendez-vous sur
helvetia.fr

ENGAGEZ-VOUS SUR LE CHEMIN DE LA CYBER-RÉSILIENCE

LE LAB'PLANETE CSCA ET EÜRUS CONSULTING PRÉSENTENT LE TECH RADAR 2024 SUR LA CYBER RÉSILIENCE DES CABINETS DE COURTAGE, POUR GRAVIR LES ÉCHELONS DE LA CYBER SÉCURITÉ

Entretien
avec



Laurent Devorsine,
président du LAB' PLANETE CSCA



Erwan Lomenech,
fondateur associé de EÜRUS consulting.

Le LAB' PLANETE CSCA dont la vocation est de donner des outils aux courtiers d'assurances pour les faire progresser notamment sur les sujets digitaux, s'est associé avec EÜRUS qui accompagne les cabinets dans leur transformation digitale. Ensemble ils présentent le Tech Radar 2024, pour une résilience optimale des cabinets de courtage face au risque cyber.

Pourquoi ce choix de la cyber résilience des cabinets de courtage ?

LD : Car le risque cyber est un sujet critique. Que l'on parle de phishing, de ransomware, ou d'autres attaques encore plus techniques, la menace cyber est omniprésente dans les entreprises et engendre non seulement des arrêts d'activité plus ou moins longs et par conséquent des pertes financières et de confiance importantes conduisant parfois, voire souvent, à la fermeture de l'entreprise.

Le livre blanc Intermedius publié l'an dernier sur le risque cyber, a révélé un faible niveau de maturité en gestion des risques cyber parmi les courtiers, similaire à d'autres PME françaises. Les chiffres sont éloquentes : la moitié des cabinets n'investit pas dans la cybersécurité par manque de temps (54 %), manque de budget (41 %), manque de prise de conscience (28 %), manque de compétence (23 %).

Or, un courtier d'assurances a par définition des données, de nombreuses données indispensables au fonctionnement de son cabinet et toutes sont monnayables sur le marché des hackers. Une mine d'or pour eux.

Forts de cette certitude nous avons décidé, avec EÜRUS, que ce nouveau Tech Radar devait porter sur le risque cyber, faire prendre conscience aux courtiers de proximité de leurs risques, les amener vers plus de prévention et aux bonnes pratiques. Le but : leur offrir des solutions adaptées, simples et pratiques en vue d'améliorer la sécurité des données et la cyber résilience de leurs cabinets.

Qu'est-ce que Le Tech Radar ?

EL : Le Tech Radar est un guide pratique d'une quarantaine de pages, un outil de travail à plusieurs niveaux, destiné à sensibiliser les courtiers aux risques cyber et à démontrer la vulnérabilité de chacun, en utilisant des retours d'expérience. Le guide inclut également une estimation des impacts financiers pour les cabinets en cas de cyberattaque, avec des chiffrages adaptés à la taille de l'entreprise.

LD : L'idée est de faire prendre conscience au courtier de proximité de ses lacunes en cyber résilience et de le faire progresser dans sa protection. Au fur et à mesure de son parcours le courtier adoptera les bons gestes, en fera part à ses collaborateurs et tous, de concert, graviront ainsi les échelons de la sécurité.

Comment le Tech Radar s'articule-t-il ?

EL : Le Tech Radar s'organise autour de trois « ceintures » de progression dans la maîtrise du risque. Comme en judo, le débutant est ceinture jaune, l'expérimenté ceinture noire ; entre les deux la ceinture bleue indique que le courtier est protégé mais « peut encore mieux faire ». Chaque ceinture s'appuie sur trois piliers : **Formation et sensibilisation / Prévention et protection / Gestion des incidents cyber** et comporte des fiches pratiques avec des mesures concrètes à appliquer. Il y a un quatrième pilier plus global qui est bien sur le transfert du risque.

Ainsi, la ceinture jaune permet à chaque courtier d'identifier les failles existantes dans son dispositif de défense s'il ne répond pas positivement à 9 mesures parmi lesquelles par exemple, « adopter des pratiques de mot de passe rigoureuses ». Fort de cette prise de conscience, à lui de mettre en place ces mesures pour avoir dès lors une protection minimale. La ceinture bleue nécessite, pour l'obtenir, d'autres avancées portant sur 5 points particuliers comme le chiffrement de données sensibles.

Enfin, pour décrocher la ceinture noire synonyme de limitation du risque à son maximum, le courtier aura 5 dernières mesures à mettre en place et notamment utiliser des logiciels de gestion d'incidents de type SOAR*.

Chaque mesure est donc expliquée sur une fiche. Comment se déclinent ces fiches ?

EL : Les mesures recommandées dans le guide comprennent des actions techniques et des bonnes pratiques de formation, de sensibilisation et de protection des données. Chaque fiche, qui se présente de manière didactique et graphique, indique l'importance de la mesure, les actions concrètes à mettre en place, les solutions disponibles, et une estimation des coûts. Ces fiches sont conçues pour être simples à suivre et à appliquer.

LD : En appui de ces conseils pragmatiques, le Tech Radar met en avant l'impact financier potentiel des cyberattaques sur des cabinets de différentes tailles, allant de 50 à 60 000 euros pour un petit cabinet, sans compter les effets négatifs sur la réputation voire la perte de confiance et à terme de clients. Une réalité qui elle aussi doit faire bouger les lignes.

Pour avancer plus loin dans la transformation, de quelles ressources les courtiers disposent-ils ?

EL : Outre les solutions proposées parmi d'autres par le Tech Radar, cette question est légitime car même avec la volonté de se protéger, tous les cabinets de

courtage et en particulier ceux de proximité, n'ont pas les ressources internes pour mettre sur pied cette stratégie cyber. On l'a vu, le temps à y passer est un frein réel. Pour les épauler dans cette démarche EÜRUS se positionne comme un fournisseur de ressources techniques pour les courtiers, incluant des CTO, des chefs de projet, des développeurs et des spécialistes de l'IA. Ainsi, pour des missions de plus ou moins longue durée, EÜRUS peut dépêcher des experts techniques pour accompagner les courtiers dans leurs projets de transformation digitale. Une solution souple apportant un réel soulagement.

Une idée de la prochaine thématique du Tech Radar ?

LD : Nous n'y sommes pas encore mais ce qui est sûr c'est que les besoins digitaux des courtiers augmentent sans cesse ce qui nécessite pour eux un investissement continu dans des solutions de digitalisation comme EDICourtage. Nous sommes et serons toujours à leurs côtés pour les guider. ●



Erwan Lomenech,
entrepreneur passionné par l'innovation, a fondé EÜRUS en 2018.

EÜRUS est un cabinet de conseil spécialisé dans l'accompagnement des acteurs de l'assurance, avec une vision centrée sur l'humain et la technologie.



Laurent Devorsine
Président du LAB'PLANETE CSCA et du collège Grand Ouest de PLANETE CSCA.

Il est le co-dirigeant avec son frère du cabinet familial Devorsine à Nantes.

Il est par ailleurs président d'EDICourtage depuis juin 2024.

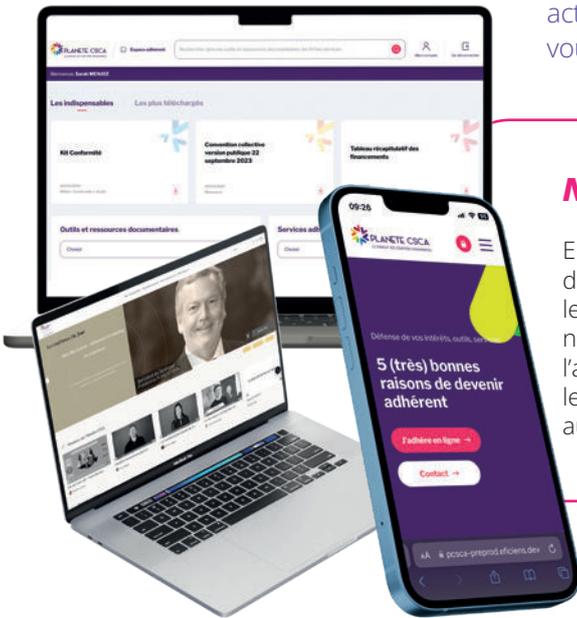


Découvrez le Tech radar
- Guide pratique sur la
cyber-résilience

* Le SOAR (Security Orchestration, Automation and Response) est une technologie qui protège les systèmes informatiques contre les menaces

CE QUE NOUS AVONS FAIT POUR VOUS EN 2024

En ce dernier numéro de l'année 2024, petit retour sur les actions menées par votre syndicat pour vous représenter, vous défendre et vous accompagner au quotidien.



NOUVEAU SITE INTERNET ET PLUS ENCORE

En juin, nous avons lancé notre nouveau dispositif digital composé du site internet, de l'espace adhérent, un centre de ressources pour les courtiers et de Courtage Media une plateforme de contenus d'un nouveau genre, rassemblant vidéos, podcasts et documents sur l'assurance et au-delà. Ce dispositif a été complété en septembre avec le lancement de notre application mobile pour vous permettre d'être au courant à tout moment des dernières actualités du secteur.

DIALOGUE SOCIAL

PLANETE CSCA est le syndicat patronal de la profession et anime à ce titre le dialogue social de la branche aux côtés des organisations représentatives de salariés.

En 2024, outre l'accord sur la revalorisation des salaires minimaux, les partenaires sociaux ont signé un accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes qui comprend notamment le maintien de salaire à hauteur de 100 % du salaire net pour les bénéficiaires du congé de paternité et d'accueil de l'enfant, justifiant d'un an d'ancienneté au moment de la naissance de l'enfant.

DÉCRYPTAGE PERMANENT DE LA RÉGLEMENTATION

Pour vous aider à maintenir votre conformité à son meilleur niveau, nos équipes juridiques assurent une veille permanente et un décryptage des nouvelles réglementations s'appliquant au courtage d'assurances. En 2024, elles ont ainsi réalisé ou mis à jour pour vous accompagner : une quinzaine de guides ; la création de 7 nouvelles matrices et la mise à jour de l'existant. Nos équipes répondent au quotidien à vos questions et ont par ailleurs établi une dizaine de conventions de distribution avec des assureurs et/ou des courtiers grossistes.

L'ensemble de ces ressources sont disponibles sur votre espace adhérent.





FAIRE PARTIE DE PLANETE CSCA, C'EST ÊTRE AU SEIN D'UN COLLECTIF

Le contact humain est le cœur du métier de courtier d'assurances et c'est aussi celui de PLANETE CSCA. Nous avons ainsi organisé tout au long de l'année et partout en France pas moins de 45 événements. Point à noter 29 d'entre eux comprenait une session de formation éligible DDA car si vous ne le saviez pas PLANETE CSCA est devenu organisme de formation depuis février 2024 ! Ces événements en présentiel ont été complétés par une quinzaine de webinaires.

DE LA REPRÉSENTATION DE LA PROFESSION...

Malgré le contexte politique particulier de l'année 2024, votre syndicat a poursuivi son action de défense de vos intérêts auprès des instances nationales et européennes. Rencontres avec les élus, participation aux travaux de l'ACPR ou du CCSF, publication d'un livre blanc analysant les dispositifs législatifs et réglementaires en vigueur ou en cours de l'être au niveau européen ont rythmé l'année.

... À SA PROMOTION

Développer la connaissance et l'attractivité de la profession de courtier d'assurances a aussi guidé l'activité du syndicat en 2024 :

- Première remise des diplômes de l'Executive Master Dirigeant Courtiers d'assurances, le premier diplôme de courtier co-créé avec l'Université Paris Dauphine - PSL ;
- Lancement du Certificat universitaire « Maîtriser les enjeux de la Relation Client dans l'Assurance », en partenariat la faculté de droit de l'Institut Catholique de Lille (ICL) ;
- Première incursion dans le monde de l'influence avec Charles, ancien gagnant de Ninja Warriors, et sa compagne Mélanie pour toucher les jeunes générations et leur faire découvrir le métier de courtier d'assurances.
- Reconduction des JOA spécial courtage avec plus de 30 interventions de professionnels dans des établissements d'enseignement supérieur

DE NOUVEAUX SERVICES POUR AMÉLIORER VOTRE QUOTIDIEN

En 2024, quatre nouvelles offres négociées ont rejoint la galaxie des services de PLANETE CSCA. Il s'agit de Certificall, un outil de preuve numérique, EvalResquis pour la réalisation de votre DUERP en ligne, Jeresiliemoncontrat.com pour faciliter la gestion des résiliations de vos clients et Excalibur une solution logicielle métier.

Pour consulter le détail de ces services et l'ensemble de notre offre, rendez-vous sur votre espace adhérent dans la rubrique Services adhérents.

Nous vous donnons rendez-vous l'an prochain pour une nouvelle année à votre service ! Et surtout si vous souhaitez être au courant de nos actions en temps réel, téléchargez notre application mobile !



Android



Apple

ONZE BIS

LE FESTIVAL DU COURTAGE D'ASSURANCES : UN ÉVÉNEMENT QUI VIT TOUTE L'ANNÉE !

Le Onze bis, le festival du courtage d'assurances a vocation, depuis sa création, à être plus qu'un événement. Après deux éditions réussies et une troisième en préparation, le site et l'application mobile sont devenus parties intégrantes du dispositif et apporte une expérience complète aux festivaliers.

Une nouvelle version du site orientée business

Depuis début novembre, la nouvelle version du site internet du **Onze bis**, le festival du courtage d'assurances est disponible. En plus des informations sur l'événement, le site s'enrichit d'un **mapping des innovations et produits d'assurance**. Cet outil référence, par famille et par cible, les produits, services et solutions présentés par chaque entreprise sur scène en **2024**. C'est l'outil parfait pour les courtiers à la recherche de leur futur partenaire !

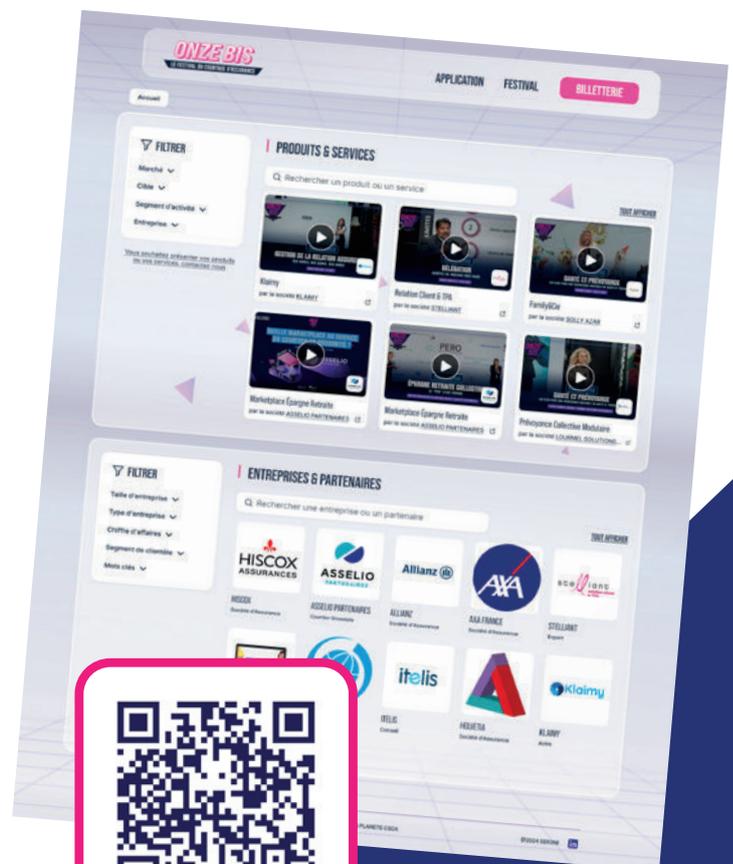
Des contenus exclusifs à ne pas manquer sur l'application mobile

Si vous avez participé à la **2^e édition**, vous pouvez retrouver les replays de l'événement sur l'application mobile mais également des contenus exclusifs sur le courtage d'assurances, ainsi qu'une sélection de contenus de **News Assurances Pro** et de **PLANETE CSCA**. Vous avez aussi toujours la possibilité d'entrer en relation avec les participants et de planifier des rendez-vous.

Nous vous attendons le 5 juin 2025

Les équipes de **PLANETE CSCA** et de **Seroni** sont à pied d'œuvre pour préparer la **3^e édition** du festival, qui se tiendra le **5 juin 2025** à **La Felicità**. Des premiers partenaires ont déjà confirmé leur présence et nous vous tiendrons régulièrement informés des actualités de l'événement.

Réservez la date dans votre agenda dès maintenant !



ONZE BIS

LE FESTIVAL DU COURTAGE D'ASSURANCE

Découvrez le nouveau site du Onze bis, le festival du courtage d'assurances

L'assureur des
professionnels
du BTP,

au service des courtiers



Retrouvez-nous sur www.auxiliaire.fr

Bénéficiez d'une gestion personnalisée de vos dossiers, d'une équipe à votre service et d'un espace dédié sur notre site internet.

Contactez-nous au **04 72 74 52 55**
ou courtage@auxiliaire.fr

L'Auxiliaire répond efficacement à toutes les demandes de vos clients :

- Responsabilités professionnelle et décennale
- Flottes automobiles
- Locaux et matériels professionnels
- Polices de chantiers

L'Auxiliaire - mutuelle d'assurance des professionnels du bâtiment et des travaux publics
société d'assurance mutuelle à cotisations variables régie par le code des assurances et exonérée de plein droit de la TVA
Siège : 20 rue Garibaldi - BP 6402 - 69413 Lyon Cedex 06 - SIREN 775649056 - code APE 6512Z - ADEME FR325390_03IUSC
04 72 74 52 52 - auxiliaire@auxiliaire.fr - Document à caractère publicitaire - ©Envato Pty Ltd.

 **L'Auxiliaire BTP**
L'assurance toujours à votre hauteur

NOUVEAU MALWARE ? NOUS SOMMES LES EXPERTS

Il n'y a pas de règles dans le monde de la cybercriminalité !
Soyez prêt grâce à Full Spectrum Cyber de Beazley.

[#GameOnCyber](#)

beazley
Insurance. Just different.



LA FORMATION SORT DES SENTIERS BATTUS



*Adrien Marlier et Richard Restuccia
ont imaginé et mis sur pied une nouvelle
façon de former... très aérienne*

Vous venez d'organiser en septembre dernier, deux journées de formation totalement novatrices et disruptives. Pourquoi et de quoi s'agit-il ?

AM : Les courtiers d'assurances sont tenus de suivre au moins 15h de formation par an. Or, notre bureau PLANETE CSCA DOM a, à maintes reprises, fait le constat que les formations de type classique, dans une salle ou en e-learning avaient fait leur temps. Loin de devenir une force pour celui qui en bénéficie, les formations sont juste « deux jours off » pour certains, un pensum obligatoire pour d'autres et elles sont inefficaces pour presque tous.

RR : Bien avant d'être formateur, j'avais déjà fait ce constat. Les courtiers retraités faisaient les formations et lorsque je demandais à mes collaborateurs ce qu'ils avaient appris, ils répondaient « Rien ».

C'est comme ça que je me suis lancé dans la formation en me disant « Il faut que chacun ressorte de la formation avec du concret à appliquer dès le lendemain ». C'est gratifiant pour le participant et efficace pour l'entreprise. Depuis, j'ai toujours eu à cœur de me dire « D'abord, il faut que la formation soit ludique ». Donc, même quand je fais des formations en salle, puisque bien évidemment, ça m'arrive encore, j'organise beaucoup de jeux, des quiz, tout ce qui donne de l'interactivité entre les personnes. Parce qu'autrement, je défie quiconque de pouvoir écouter une formation pendant 7 heures d'affilée, même si on fait des pauses, et de pouvoir dire à la fin « Il n'y a pas un moment où j'ai décroché. » C'est obligatoire ; l'humain est comme ça et les sollicitations étant multiples, il est inutile

de croire qu'une personne puisse rester attentive toute la journée. On a tous vu les participants prendre leur téléphone et s'évader du cours théorique qui leur était donné.

AM : Fort de ce constat la question se posait : comment fait-on pour remettre de l'intérêt dans les formations ? Comment fait-on pour remettre le collaborateur au cœur et lui donner envie de suivre la formation ?

Il nous fallait donc penser les formations différemment. Les rendre vivantes, intéressantes en un mot percutantes pour qu'elles réussissent à capter l'attention des collaborateurs. L'idée nous est apparue de dispenser des formations qui se rapprochent plus du concept de l'incentive, c'est-à-dire quelque chose qui s'organise en équipe et soit ludique sans oublier d'être intéressant. Quelque chose qui soit vraiment différent de la formation traditionnelle en salle.

Cela semble une bonne idée mais comment l'organiser ?

AM : Effectivement que ce soit chez PLANETE CSCA ou au sein du collège DOM, tout le monde adhère à l'idée du changement. Mais seulement, personne n'avait la moindre solution inventive. Jusqu'à ce que j'en parle à mon collègue et néanmoins ami, Richard Restuccia en lui disant « je veux faire quelque chose de complètement différent, je veux que ce soit disruptif, etc. Est-ce que tu es partant ? »

RR : J'ai dit oui mais sans savoir du tout comment articuler un tel brief de formation « Former des courtiers d'assurance sous la forme d'un incentive ». Même si l'enthousiasme

d'Adrien était communicatif et entraînant, il fallait trouver la réponse au « Y'a qu'à... »

AM : Et puis dans la conversation, il a tout à coup dit « l'accrobranche, est ce que ce serait une bonne idée ? » et ça a été une idée superbe.

Mais voilà, avoir une idée c'est une chose, la mettre en œuvre, une tout autre. Heureusement Richard, passionné par la formation, s'est lui aussi enthousiasmé pour ce concept novateur et s'est attelé à la tâche de bâtir une formation qui puisse être dispensée lors d'un parcours d'accrobranche. Il fallait donc allier plusieurs critères : une typologie de formation qui change, qui soit motivante, mais aussi un formateur qui soit captivant. Lorsqu'en plus c'est un professionnel en activité, confronté chaque jour aux mêmes difficultés que celles rencontrées par ses confrères, il sait de quoi il parle, il comprend, il entreprend et est capable de prendre du recul.

Ces deux impératifs ont été le point de départ, la base de formation à imaginer et qui sera prodiguée par le formateur idéal. Et si ce formateur idéal se prête au jeu d'une formation complètement différente, c'est gagné à coup sûr. En tout cas c'était notre pari.

Ce pari a-t-il été gagné ?

AM : Je savais qu'on allait pouvoir captiver les gens mais nous savions aussi que cette nouvelle approche serait coûteuse, plus coûteuse que la location d'une salle. Il nous fallait donc nous assurer de l'intérêt que portaient les courtiers à notre projet pour capter suffisamment de monde et s'assurer du bouclage budgétaire d'un tel projet. En parallèle, nous avons eu le plaisir de voir qu'une institution de prévoyance de premier plan s'intéressait fortement à notre vision de la formation ; elle nous a également suivie.

Ainsi, dès le début, nous avons disposé d'une assise financière qui nous a permis de lancer le projet et de le financer pour faire en sorte qu'économiquement, la formation reste intéressante et rentable.

C'est une sacrée belle promesse. Je reconnais là bien votre dynamisme et votre enthousiasme. Mais alors, comment fait-on de la formation sur un parcours d'accrobranche ?

RR : J'adore les défis et il est vrai que lorsqu'Adrien m'a dit « Go sur l'accrobranche ! », je me suis dit « Bon, allons-y » sans trop réfléchir et j'ai plusieurs fois douté sur la faisabilité. Je l'ai d'ailleurs appelé pour le lui dire mais on ne refuse rien à Adrien...

Je me suis lancé avec l'idée qu'une formation c'est sérieux et que les participants doivent en tirer quelque chose. Nous avons donc décidé d'aborder deux sujets sérieux et essentiels pour le courtier : 1 jour sur le devoir de conseil et 1 jour sur la satisfaction et la fidélisation du client.

Et comment fait-on pour lier devoir de conseil ou satisfaction client et accrobranche ?

RR : Il m'a fallu un gros travail imagitatif.

Nous avons tout organisé sous forme de quiz. Le téléphone portable était un appui la première journée ; la seconde, les participants devaient télécharger des QR Code. En équipe, et au fur et à mesure du parcours, ils étaient amenés à regarder des vidéos, des présentations sur des points précis. Ils devaient ensuite répondre à des questions ce qui les amenait à réfléchir ensemble pour donner les bonnes réponses.

Une fois le point d'information assimilé, l'équipe pouvait avancer dans le parcours pour arriver à un autre module où elle découvrait une autre petite présentation, etc. Les équipes ont passé environ deux heures dans les branches, puis se sont retrouvées au camp de base où chacune a dit ce qu'elle avait retenu de tel ou tel point. Mettre en commun, ses réponses, donne lieu à des réflexions, des analyses qui poussent encore plus loin l'appréhension du sujet évoqué.

Et ce qui est génial dans ce nouveau format, c'est certes son côté novateur et ludique mais surtout son côté interactif. On crée une émulation entre les différentes personnes qui d'abord sont dans les branches. Toutes ne sont pas à l'aise, certaines ont même peur et l'on voit combien les autres les encouragent, les aident ; or, lorsque l'on parvient à repousser ses propres limites c'est gagné pour soi-même, pour l'équipe toute entière ; on saura alors se dépasser pour le client final ! C'est l'effet « kiss cool » de cette formation et un premier point positif. Le second est lorsque ces mêmes personnes se retrouvent autour de la table. Il y a alors une vraie discussion qui s'engage. Le PARTAGE en équipe permet à chacun d'exprimer son avis et son ressenti. C'est toute l'équipe qui progresse !

Et lorsque l'on ajoute un jeu de rôle avec, par exemple, une équipe « courtier » et l'autre qui représente le « client » cela donne une dimension exceptionnelle et je peux certifier que tous les participants repartent avec une autre vision et des idées à mettre en œuvre !

AM : Trop souvent on a considéré que la formation était une fin en soi. Qu'une fois terminée, on n'en parle plus. Au contraire, la formation c'est le début de tout ce qui va se passer après, lorsque les participants qui vont rentrer dans leur entreprise vont vouloir mettre en place ce dont ils auront parlé via des approches concrètes. Changer de modes de formation c'est faisable ; nous l'avons démontré : c'est non seulement faisable mais intéressant donc il faut pas hésiter à revoir les modèles existants.

Rendez-vous est déjà pris pour 2025... pour de nouvelles aventures ! ●



VOTRE RC PRO SERVICES COMPRIS

Leader de la RC Pro des agents généraux, courtiers et intermédiaires en finance, CGPA s'engage à vous accompagner au quotidien avec des solutions innovantes, au plus près de vos besoins, pour vous permettre de vivre votre profession avec assurance. Découvrez tout ce que nous pouvons vous apporter.

GARANTIES ET PRÉVENTION CYBER | GARANTIE FRAUDE | FORMATIONS ÉLIGIBLES AUX 15H DDA | COUVERTURE DES ACTIVITÉS HORS DISTRIBUTION D'ASSURANCE | GARANTIE FINANCIÈRE | INFORMATION & PRÉVENTION | BILAN ET OPTIMISATION PATRIMONIALE | ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ