

# LA NOUVELLE revue du courtage

 Mini site du Collège PLANETE CSCA Sud-Est & Corse | [www.planetecsca.fr/planete-csca/organisation-gouvernance/college-sud-est-corse/](http://www.planetecsca.fr/planete-csca/organisation-gouvernance/college-sud-est-corse/)

## La parole de la Présidente

### *Chères adhérentes, Chers adhérents,*

C'est toujours un plaisir de partager l'édito de notre revue du courtage. Ce numéro est dédié au devoir de conseil.

Le saviez-vous ? Le devoir de conseil en assurance découle d'un arrêt de la Cour de cassation du 10 novembre 1964, il y a 60 ans déjà !

DDA et l'ACPR n'ont eu de cesse d'augmenter les exigences de ce document, qui, initialement verbal a du être formalisé par écrit, puis contre signé, il est à présent une obligation légale et contractuelle.

Le rôle des assureurs est de protéger et d'informer, le rôle des courtiers est de conseiller et d'accompagner. Aussi, n'est-il pas l'essence de notre métier ? N'est-il pas extrêmement utile pour valoriser notre conseil et notre profession ?



**Heïdi Salazar**

Présidente PLANETE CSCA  
Sud-Est & Corse

Le devoir de conseil en assurance est l'un des piliers de la relation client. Il requiert que le courtier ou l'assureur offre des conseils personnalisés, adaptés aux besoins uniques du client, pour l'aider à faire un choix éclairé en matière de souscription d'assurance.

Personnellement, je prends toujours beaucoup de plaisir à rédiger ce document. Il me procure le sentiment du travail accompli. J'éprouve toujours de la satisfaction à le présenter au client et à échanger avec lui sur ce document qui devient le pilier de notre relation de confiance, et socle de fiabilité des propositions qui en découlent.

Cela sans doute car j'estime que notre métier est d'abord et avant tout d'écouter, de conseiller et d'accompagner nos clients. Il y a selon moi une différence majeure entre un courtier qui conseille et accompagne, et un distributeur de produits.

Outre le fait de valoriser notre conseil, il est notre mémoire dans la relation client et notre assurance en cas de litige, même s'il est davantage considéré comme la clé de voute de la protection de l'assuré, il est certainement une assurance qualité pour le courtier tout comme pour le client.

Le devoir d'information et de conseil s'applique quel que soit le mode de commercialisation. Nous sommes en droit de nous interroger sur comment sont établis ces documents lors d'achat direct de produit d'assurance en ligne par les clients ou encore les documents remis par les bancassureurs.

Si l'assureur a manqué à son devoir d'information préalable, le client peut invoquer la nullité du contrat d'assurance. En effet, selon l'article L. 112-2 du Code des assurances, « à défaut de cette information préalable, le contrat est nul ». Cette nullité entraîne la disparition rétroactive du contrat, comme si celui-ci n'avait jamais existé. Le client est alors en droit de demander le remboursement des primes qu'il a versées à l'assureur. Dans l'intérêt de tous, un devoir de conseil bien construit nous offre la sécurité.

L'année 2024 s'achève déjà, c'est l'occasion de vous souhaiter d'agréables fêtes de fin d'années. ●

**À très vite !**

## L'IA VERTUEUSE OU DANGEREUSE ?

Même si le terme « dangereuse » est un peu fort, il interpelle. C'est là tout l'objet des formations qu'a organisé PLANETE CSCA en demandant à l'ESA (École Supérieure d'Assurance) et Stoik d'apporter leur réponse. Celle-ci est sans appel : l'IA oui, mais avec vigilance.

### Entretien croisé avec



**Patrick Guezais,**  
directeur général  
de l'ESA

&



**Ayoub Mellah,**  
expert cybersécurité  
de Stoik

***L'ESA et Stoik ont récemment participé à des réunions sur l'IA organisées par PLANETE CSCA. Pouvez-vous nous en dire plus sur le but de ces rencontres ?***

**P.G.** : L'ESA souhaitait sensibiliser les courtiers à l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) pour leur activité mais aussi à la cybersécurité. L'idée était de montrer comment l'IA peut faciliter leur travail tout en soulignant les risques de sécurité associés.

**A.M.** : Ces rencontres avaient pour objectif principal de sensibiliser les participants aux risques inhérents à l'usage de l'IA, notamment en matière de cybersécurité. L'accent a été mis sur l'importance de promouvoir les bonnes pratiques permettant de bénéficier pleinement des avantages offerts par ces technologies tout en se prémunissant contre des usages potentiellement malveillants ou imprudents.

Ces échanges ont donc permis de poser les bases d'une réflexion collective autour d'une utilisation responsable et sécurisée de l'intelligence artificielle.

***Deux points de vue à priori totalement opposés.***

**P.G.** : En fait complémentaires. On ne peut décemment utiliser l'IA sans en connaître certains risques.

Le courtage d'assurances est au cœur d'une transformation numérique sans précédent et l'IA y jouera un rôle moteur. Que ce soit dans l'amélioration de la gestion des risques, l'optimisation des parcours clients ou encore l'automatisation des processus internes, l'IA offre des solutions qui redéfinissent les standards de l'efficacité et de la personnalisation.

Il nous semble donc primordial d'attirer l'œil des courtiers sur le fait que l'IA contribue à une meilleure analyse des données clients et à la proposition de solutions sur

mesure mais que son utilisation dans un secteur où protection des données et transparence sont primordiales, doit être éthique. En bref, l'IA n'est pas anodine et il convient de s'y former, de s'y adapter et in fine d'en tirer parti. [...]

À travers cette initiative, nous visons à sensibiliser l'ensemble des parties prenantes et à construire un dialogue ouvert sur la manière dont l'IA peut être un levier de croissance durable pour le secteur. L'IA n'est pas seulement un outil technologique ; elle représente un vecteur d'amélioration de l'expérience client, de productivité et de compétitivité pour les courtiers.

C'est pour cela que l'École Supérieure d'Assurances (ESA) propose une formation innovante intitulée « Intelligence augmentée », spécialement conçue pour les professionnels du secteur de l'assurance. Cette formation vise à intégrer efficacement l'Intelligence Artificielle (IA) dans les opérations quotidiennes et les stratégies de développement des entreprises d'assurance. [...] Toutefois, l'utilisation de ces technologies nouvelles doit être pondérée car elle peut aussi être source de nuisances.

**A.M.** : En effet, les attaques par phishing exploitent des modèles d'intelligence artificielle pour en accroître l'efficacité et la sophistication. Ces attaques, rendues plus crédibles grâce à l'IA, deviennent ainsi beaucoup plus difficiles à identifier pour les cibles visées.

De manière générale, l'intelligence artificielle démocratise des techniques auparavant réservées à des acteurs particulièrement expérimentés. Elle met désormais à la portée de hackers peu aguerris l'exploitation de vulnérabilités complexes, tout en leur offrant des moyens de contourner efficacement des solutions de protection avancées telles que les EDR ou les pare-feu applicatifs. Cette évolution constitue un bouleversement majeur dans le paysage de la cybersécurité. [...]

### ***Comment Stoik aide-t-il les entreprises à se protéger de ces menaces ?***

**A.M.** : Chez Stoik, nous proposons une approche complète pour aider les entreprises à se prémunir des cybermenaces, en mettant la technologie et l'expertise en cybersécurité au service de notre produit d'assurance. Nous avons développé une plateforme de prévention nommée Stoik Protect qui est automatiquement incluse dans le produit d'assurance et qui permet à chaque assuré d'être notifié en cas de nouvelle vulnérabilité détectée sur son système d'information grâce à des scans (externe et internes) et un outil de simulation de phishing qui tournent en continu. En plus de renforcer la cybersécurité du système d'information de nos assurés, nous faisons baisser de 50 % la fréquence des incidents cyber grâce à cette méthode. [...]

### ***Que recommandez-vous aux utilisateurs d'IA pour garantir la sécurité de leurs données ?***

**A.M.** : Les utilisateurs doivent éviter de partager des informations sensibles ou confidentielles avec les outils d'IA, car ces données peuvent être réutilisées pour entraîner ou réentraîner les modèles. L'accès aux données sensibles doit être strictement restreint aux utilisateurs autorisés.

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](https://albingia.fr)

Il est également important d'utiliser des mots de passe complexes, de configurer une double authentification pour chaque compte. La mise en place de systèmes d'authentification robustes, telle que l'authentification multifactorielle (MFA), est indispensable pour réduire les risques d'accès non autorisé. [...]

### ***En résumé, l'ESA encourage l'usage de l'IA, mais vous insistez sur la vigilance ?***

**A.M.** : Exactement, l'intelligence artificielle est un outil puissant, mais elle peut aussi être exploitée par des cybercriminels. Ces derniers utilisent l'IA pour concevoir des attaques plus sophistiquées, difficiles à détecter, et aux conséquences potentiellement graves. La fréquence et l'efficacité de ces attaques ont considérablement augmenté, exigeant une surveillance constante et des outils adaptés. Aussi, une vigilance humaine est indispensable pour analyser la menace, ajuster les stratégies et gérer les situations que l'automatisation seule ne peut pas résoudre. [...] •



**VOUS ÊTES INTÉRESSÉ PAR LA FORMATION PROPOSÉE PAR L'ESA**



**VOUS ÊTES INTÉRESSÉ PAR UN ENTRETIEN AVEC STOÏK**



**POUR CONSULTER L'INTÉGRALITÉ DE CET ÉCHANGE, RENDEZ-VOUS SUR LA PAGE DE VOTRE COLLÈGE SUR LE SITE INTERNET DE PLANETE CSCA**



LE SYNDICAT DES COURTIERS D'ASSURANCES

COMMUNICATION



RELATION ADHÉRENTS



JURIDIQUE



RH ET FORMATION



ACCOMPAGNEMENT CABINET



CONFORMITÉ

**ENSEMBLE PORTONS LA NOUVELLE VISION DU COURTAGE D'ASSURANCES**

**PLANETE CSCA**  
10 rue Auber  
75009 Paris

01 48 74 19 12  
contact@planetecsc.fr  
[www.planetecsc.fr](http://www.planetecsc.fr)

