

la nouvelle revue du courtage

LE MAGAZINE DU SYNDICAT DES COURTIERS D'ASSURANCES

le dossier

ENTREPRENDRE EN 2021, LES CLÉS DE LA RÉUSSITE

Le point de vue de Frédéric Gonand

p.11

**LES COURTIERS
au cœur
de la fabrique
de la confiance**

p.28

**REGARD
SUR LE COURTAGE**

La vision du courtage
de Richard DEGUETTES





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.

MMA IARD Assurances Mutuelles, société d'assurance mutuelle à cotisations fixes, RCS Le Mans 775 652 126 - MMA IARD, société anonyme, au capital de 537 052 366 euros, RCS Le Mans 440 048 892, 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon, 72030 Le Mans Cedex 9, Entreprises régies par le code des assurances, (05/2021) - Conception et réalisation : RW PajotWorony - Crédit photo : Getty Images.

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



ENTREPRISE

Dans ce numéro

4 **Édito**

5 **le dossier**

**ENTREPRENDRE EN 2021,
LES CLÉS DE LA RÉUSSITE**



Le point de vue de Frédéric Gonand

6 **LA DIGITALISATION DES ÉCHANGES :**
de nouvelles perspectives de croissance
pour les courtiers

10 **EN 2021, LA FORMATION
PROFESSIONNELLE** reste au cœur des
enjeux de la branche professionnelle

11 **LES COURTIER**s au cœur de la fabrique
de la confiance

14 **FAVORISER L'INVESTISSEMENT** dans
l'économie réelle et l'entrepreneuriat,
clés de l'après-COVID

16 **LA RSE** fait partie de l'ADN des courtiers

18 **À RETENIR
CE TRIMESTRE**
Agenda

LES ACTIONS DE
PLANETE CSCA



20

INTERVIEW

Le CCSF, c'est la société civile

22 **RÉFORME DU COURTAGE**
Ce qu'il faut savoir

23 **TROPHÉES**
Palmarès régional des Étoiles du Courtage
2021 de PLANETE CSCA

24 **ÉVÉNEMENT** Le Tour des Régions de
PLANETE CSCA 2021 revient au format
digital !

25 **L'OFFRE DE SERVICES** de PLANETE CSCA,
être bien accompagné pour exercer ses
activités en toute confiance

26 **RECRUTEMENT DE NOUVEAUX ADHÉRENTS**
PLANETE CSCA se mobilise !



28

REGARD

La vision du courtage
de Richard Deguettes



La Nouvelle Revue du Courtage
JUIN 2021
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

Directeur de la rédaction : Céline Meslier

Conception et réalisation : La Lettre Active
Diane de Saint Marc, Nicolas Hubert

Crédits photos : Tima Miroshnichenko (p.5), Diana Grytsku (p.18),
Marthe Lemelle [C. Dromer] (p.20).

Chères adhérentes, chers adhérents,

Vous avez entre les mains le troisième numéro de nos Nouvelles Revues du Courtage, dont nous consacrons le dossier à la thématique « Entreprendre en 2021, les clés de la réussite ».

Un an après la fin du premier confinement, tous s'accordent à dire que la pandémie a accéléré la transformation des entreprises en matière de recours aux technologies ; certains affirment que les acteurs ont gagné 3 ans, 5 ans ou 10 ans. Peu importe ce chiffre difficile à établir, la réalité s'impose : les cabinets de courtage ont gagné en agilité et se sont facilement adaptés à de nouvelles méthodes de travail. Preuve en est, nos programmes d'université digitale avec PLANETE CSCA RH, et d'échanges automatisés via EDICourtage, sont entrés dès 2020 dans le quotidien des courtiers, et nous nous en réjouissons. Vous verrez dans les pages qui suivent l'actualité de ces deux sujets au premier semestre 2021.



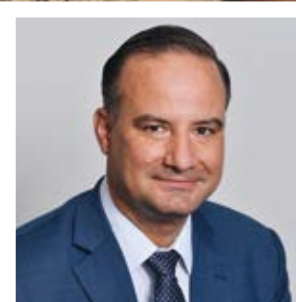
Bertrand de Surmont
Président de PLANETE CSCA

Ainsi, la réussite passe incontestablement par la capacité à évoluer, à s'approprier de nouvelles technologies et à se former. Automatiser des tâches répétitives permet de réserver du temps au conseil, qui constitue l'essentiel de la valeur ajoutée des courtiers. C'est l'une des clés que nous cherchons à partager avec nos adhérents.

La seconde clé pour entreprendre en 2021 demeure la confiance. Cette valeur est au cœur des relations que nous entretenons avec nos clients, nos partenaires assureurs et nos collaborateurs. PLANETE CSCA reste mobilisé pour contribuer au débat et restaurer l'image de l'assurance, durablement impactée par l'éclairage qui lui a été donné au fil des mois passés. PLANETE CSCA s'engage aussi, sur tous les sujets réglementaires et de consommation, à entretenir un dialogue étroit au sein du CCSF. L'interview accordée par sa Présidente, Corinne Dromer, vous éclairera sur la manière dont nous travaillons au sein de cette instance. Notre organisation professionnelle a également mené une enquête en avril 2021 pour désigner les assureurs préférés des courtiers, région par région, marché par marché. Vous en trouverez dans ce magazine les premiers résultats, qui soulignent la diversité des territoires en matière d'activité.

Je ne saurai conclure cet édito sans vous glisser un mot de l'avenir de notre profession. La réforme du courtage a été adoptée en avril 2021, et entrera en vigueur dans moins d'une année. Là encore, votre syndicat sera à vos côtés pour vous proposer une organisation vous permettant de répondre à vos nouvelles obligations. Les cabinets de courtage sont de plus en plus nombreux à adhérer à PLANETE CSCA, si vous ne l'avez pas encore fait, rejoignez-nous !

ENTREPRENDRE EN 2021, LES CLÉS DE LA RÉUSSITE



Le point de vue de Frédéric Gonand,

*Professeur d'économie à l'Université Paris Dauphine-PSL
Codirecteur de l'Executive MBA CHEA (Centre des hautes
études de l'assurance)*

S'il est une leçon que les agents économiques et clients des courtiers d'assurances pourront retenir de la crise de la Covid, c'est que payer une prime pour se prémunir contre un risque ne constitue pas un coût à minimiser, mais un investissement intelligent à considérer.

La crise récente a vu matérialisé un risque spécifique, à occurrence rare, à échelle macroéconomique mondiale, à coût économique gigantesque. L'aversion aux risques va augmenter car les esprits ont perçu avec acuité ce qui fait la base de l'assurance : il est préférable de payer une somme certaine et limitée aujourd'hui (la prime) que de courir le risque de devoir déboursier une somme très importante et incertaine demain. Cybersécurité, risque climatique, pandémie, troubles à l'ordre public... sont les risques de demain, et la demande de couverture va se développer.

La place des courtiers d'assurances, spécialistes des risques au service de leurs clients, en sera confortée. Plus que jamais, c'est le moment d'aider les clients confrontés à des enjeux et questions nouvelles, techniques et sophistiquées, d'être sources de valeur ajoutée grâce à un service de qualité, de développer son activité dans un marché dont la taille va continuer d'augmenter. La rentabilité des activités de courtage, voire leur valorisation sur les marchés, pourrait aussi attirer de nouveaux acteurs et investisseurs dans le secteur. Formation professionnelle, expertise du service, accompagnement du client, stratégie résiliente dans un marché qui va poursuivre ses transformations et sa croissance... Les années à venir vont probablement être de belles années pour les courtiers s'ils continuent de savoir répondre à des challenges nombreux et très évolutifs. Le contexte sera différent, mais les caractéristiques-clés du métier demeureront et continueront de nourrir le dynamisme d'un secteur stimulant. ■

LA DIGITALISATION DES ÉCHANGES

de nouvelles perspectives de croissance pour les courtiers

La digitalisation des échanges entre les courtiers et leurs clients, mais aussi entre les courtiers et leurs porteurs de risques est source d'opportunités. La solution EDIconformité, lancée par EDICourtage en septembre 2020 est une réponse efficace à des obligations réglementaires coûteuses en temps. Trois nouveaux assureurs ont adhéré à la plateforme au premier trimestre 2021, portant à neuf le nombre de partenaires présents sur EDIconformité. Sada Assurances, SMACL Assurances et Thélem assurances témoignent ainsi des raisons pour lesquelles ils ont rejoint le projet, et des gains qu'ils en attendent.

“ Une partie de la valeur ajoutée d'EDIconformité réside dans l'accompagnement ”



Sada Assurances propose des solutions de couverture des risques aux professionnels de l'immobilier. Son réseau de distribution est constitué à 100% de courtiers. Cet acteur reconnu pour sa qualité de relations avec ses partenaires vient de rejoindre la plateforme EDIconformité, un projet piloté en interne par Sandrine Ausset.

Celle-ci occupe le poste de Directrice Compliance et Marketing de Sada Assurances, un cumul de fonctions atypique, qui traduit l'ADN de cette compagnie à taille humaine. Pour elle, la conformité s'inscrit dans l'accompagnement du réseau de courtage. En effet, Sada Assurances se donne pour objectif d'intervenir en support personnalisé non seulement sur les produits mais aussi pour l'ensemble des solutions. Pour échanger régulièrement avec son réseau de courtiers, Sandrine Ausset est consciente de l'inflation réglementaire qui pèse sur eux. Les parcours de souscription se densifient, se complexifient. Les délégations, notamment en souscription, viennent accroître les responsabilités par corrélation. Enfin, les contraintes macros viennent en chapeau (RGPD, LCB-FT...).

Si certains partenaires de Sada Assurances maîtrisent parfaitement ces sujets, l'hétérogénéité de son réseau lui fait suspecter des difficultés croissantes pour les cabinets qui n'ont pas de responsable Conformité par exemple. Ce constat est ainsi devenu un axe stratégique : développer des partenariats pour assurer une continuité dans la chaîne entre courtiers et assureurs. Car il ne faudrait pas s'y tromper, le régulateur ne contrôle pas l'une ou l'autre partie, mais bien la manière dont elles se coordonnent pour protéger le consommateur.

Les éléments de conformité deviennent un enjeu dont Sada Assurances s'est emparé depuis longtemps. EDIconformité permet de se les transférer de manière efficace et moderne. Ce qui a convaincu Sandrine Ausset et son équipe s'explique dans les trois temps qu'offre la solution :

LE TEMPS DES COURTIER

EDIconformité leur offre une plateforme uniforme qui permet de collecter à leur rythme les informations requises. À la clé, les avantages sont multiples : gagner en temps et en efficacité, moderniser la conformité, participer à la politique RSE de l'entreprise. Nul besoin d'imprimer, de scanner, d'envoyer de manière multiple par mail : les informations sont stockées en un endroit, consultables à distance,

disponibles pour toutes les parties prenantes et en toute sécurité. Sada Assurances a ainsi pu communiquer auprès de son réseau pour mettre en avant un allègement de la charge qui pèse sur lui, et une méthode de co-construction qui renforce les liens entre la compagnie et ses partenaires.

LE TEMPS DE L'ASSUREUR

L'activité peut être planifiée. Au lieu de recevoir des documents tout au long de l'année, les équipes peuvent s'organiser pour consulter les éléments dans un temps défini et sans effet de ping-pong avec les courtiers.

LE TEMPS DE L'ACCOMPAGNEMENT,

dans lequel réside une grande partie de la valeur ajoutée de la solution.

Même si tous les intermédiaires ne vont pas remplir l'ensemble de leurs obligations dès la première campagne de recueil de données, ils sont sur des rails pour établir des plans d'actions et être suivis dans le temps. Sada Assurances va ainsi pouvoir démontrer son savoir-faire en matière d'accompagnement personnalisé.

L'adhésion de Sada Assurances date de fin mars 2021, d'abord en avant-première pour une vingtaine de courtiers-partenaires premium. La solution a été déployée dix jours plus tard pour tout le réseau, et enregistrait un très bon score d'adhésion puisque 10% des courtiers étaient déjà connectés à EDIconformité un mois plus tard.

L'ASSUREUR DES PROFESSIONNELS DU BTP, AU SERVICE DES COURTIER

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

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

Bénéficiez
d'une **gestion personnalisée**
de vos dossiers,
d'une **équipe à votre service**
et d'un **espace dédié** sur

notre site Internet www.auxiliaire.fr

Contactez-nous au **04 72 74 52 55**



Retrouvez-nous à la MAISON DU COURTAGE
34, rue de Sèze - 69006 Lyon

l'Auxiliaire
Entreprendre avec assurance

Siège social :
50, cours Franklin Roosevelt - BP 6402 - 69413 Lyon cedex 06
courtage@auxiliaire.fr

“ **EDIconformité : courtiers et assureurs poursuivent un intérêt commun** ”



Sébastien Pigeau est responsable de la relation Courtage au sein de la Direction Courtage de SMACL Assurances. Il a participé à la mise en place du projet EDIconformité avec la Direction Juridique et Conformité de cet assureur mutualiste, et revient sur les points forts de cet outil, pour les assureurs comme pour les courtiers.

[La Nouvelle Revue du Courtage /LNRC] **Depuis quand vous intéressez-vous à la solution EDIconformité ? et depuis quand l'avez-vous rejointe ?**

[**Sébastien Pigeau**] Même si notre adhésion à EDIconformité est récente, puisqu'elle date de mars 2021, notre intérêt pour la mutualisation des échanges de données est plus ancien. Nous utilisons une autre plateforme conformité, à laquelle ont recours d'autres types de professionnels. Mais cette solution peinait à convaincre nos courtiers.

Nous connaissons EDICourtage au travers nos travaux communs sur EDImessage Indemnisation, et leur présentation d'EDIconformité nous a paru comporter les garanties d'un outil fédérateur pour l'ensemble des courtiers. La présence de PLANETE CSCA nous semble être aussi un bon signe pour impulser une dynamique avec notre réseau de courtage.

[LNRC] **Pour quelles raisons principales ?**

[**Sébastien Pigeau**] Nous sommes bien conscients de la pression réglementaire qui pèse sur les courtiers. DDA, Solvency2, RGPD ou LAB-FT sont des réglementations très lourdes, et nous avons

l'obligation d'être en adéquation avec les exigences des autorités de contrôles. Adopter EDIconformité va faciliter notre suivi. Nous devrions aller au-delà de notre niveau actuel de conformité grâce au pilotage et à la vue globale qu'offre la solution.

De notre point de vue, il y a autant d'intérêt pour les assureurs que pour les courtiers à s'équiper de cet outil, qui deviendra, à n'en pas douter, une plateforme de marché.

Ce produit correspond aussi à notre volonté d'apporter des solutions efficaces et adaptées aux besoins de nos partenaires courtiers.

[LNRC] **Quel est votre premier retour d'expérience depuis sa mise en place et sa communication auprès de vos courtiers ?**

[**Sébastien Pigeau**] La prise en main côté SMACL Assurances s'est faite très facilement, en un après-midi. Aussitôt, nous avons eu accès à l'ensemble des courtiers déjà présents sur la plateforme, qui représentent un tiers environ de notre réseau.

Pour les autres, notre tâche consiste à les motiver, tout en restant attentifs à leurs contraintes.

Nous sommes favorables à une démarche pédagogique des assureurs pour accompagner leurs courtiers dans cette évolution, en insistant sur les intérêts conjoints.

La réponse complète aux questionnaires va nécessiter du temps, mais nous sommes optimistes quant à l'adhésion de nos courtiers partenaires. Nous ne sommes pas dans un objectif de sanction, mais d'accompagnement et d'amélioration de la conformité. Les apports de PLANETE CSCA, sur les modèles de documents par exemple, participent d'ailleurs à une meilleure compréhension de tout cet univers réglementaire.

“

Proposer ce mode d'échanges automatisé permet de fidéliser les courtiers ”



Jacquelin de Villèle est responsable du service Organisation, Contrôle, Audit des réseaux de distribution de Thélem assurances. Celle-ci a sélectionné EDIconformité au terme d'un processus d'évaluation des solutions proposées au marché. Outre des gains de temps et d'efficacité attendus, elle compte sur un renforcement des liens entre Thélem assurances et son réseau de courtage.

Le service Organisation, Contrôle, Audit de Thélem assurances a commencé sa réflexion sur les échanges de données avec ses courtiers pendant l'année 2019, en lien avec la Direction Commerciale en charge du développement du Courtage, à la fois pour simplifier ses relations avec le réseau et pour sensibiliser ses intermédiaires aux sujets de la conformité.

Sur les trois prestataires sourcés pour cette réflexion, EDIconformité s'est progressivement imposé en raison de sa capacité à fédérer les courtiers et les assureurs dans un projet pérenne. Le sérieux

d'EDICourtage dont Thélem assurances utilisait déjà d'autres solutions, était également démontré. Le choix, arrêté en juillet 2020, s'est concrétisé par une adhésion en février 2021.

Pour les courtiers partenaires de Thélem assurances se présentent deux cas de figure :

- S'ils sont déjà présents sur la plateforme EDIconformité, l'information passe par l'activation de messages mentionnant l'arrivée de Thélem assurances. Ces utilisateurs n'ont plus qu'à référencer le nouvel entrant.
- S'ils n'utilisent pas encore EDIconformité, les courtiers partenaires ont reçu une communication de promotion de la solution.

Globalement, 44 % des structures juridiques avec lesquelles Thélem assurances travaille sont désormais connectées, une véritable satisfaction pour Jacquelin de Villèle, avec quelques marges de progression à court terme auprès de courtiers qui ont fait leur demande de pré-inscription et doivent finaliser la démarche. Le taux d'utilisation devrait ainsi rapidement grimper à près de 60 % du réseau de la société, un score très important.

Selon Jacquelin de Villèle, celui-ci s'explique par la qualité des relations entre Thélem assurances et son réseau de courtage : lorsque leur fournisseur écrit pour prescrire une solution, ses partenaires ont tendance à y prêter attention. Il considère aussi que proposer ce mode d'échanges automatisé permet de fidéliser les courtiers, renforçant leur sentiment d'avoir choisi le bon partenaire.

Aujourd'hui, en tant qu'utilisateur, Thélem assurances commence

son apprentissage. Au travers des tableaux de bord, l'assureur dispose d'une vue sur l'avancée de la campagne de recueil de données, et prévoit de relancer les courtiers qui n'auraient pas encore finalisé leur inscription. Mais le travail sur les données en elles-mêmes commencera cet été. Mettre en place cet outil comporte ainsi des obligations nouvelles. Quelles recommandations émettre ? Quelle est l'appréciation propre à la compagnie de la criticité des éléments qui lui sont transmis ? Comment bâtir une analyse homogène des plans d'actions présentés ? L'équipe juridique se met en ordre de marche pour adresser ces sujets.

Ce dispositif présente l'avantage de rendre les sujets réglementaires moins arides pour le courtier, et de sécuriser les échanges. Si dans un premier temps la prise en main d'EDIconformité peut sembler un sujet consommateur de temps pour le cabinet partenaire, à terme, remplir les questionnaires chaque année devrait s'alléger.

Pour Thélem assurances, une plateforme conçue par des sachants, acteurs de la distribution ou juristes spécialisés dans la conformité, est un gage de sécurité et de qualité. La présence des grands acteurs devrait permettre à la solution de s'imposer comme un outil de place. L'arrivée prochaine de nouveaux modules, notamment celui qui intègre les critères de conformité lors de l'entrée en relation, prévue en fin d'année 2021, viendra renforcer les services offerts par EDIconformité, sur une plateforme déjà largement opérationnelle. ■

Propos recueillis par Céline Meslier

EN 2021, LA FORMATION PROFESSIONNELLE

reste au cœur des enjeux de la branche professionnelle



La Formation Professionnelle était l'un des axes que PLANETE CSCA avait défini comme stratégiques pour 2020, avec le lancement de l'université digitale dès janvier. L'arrivée de la pandémie a renforcé cette tendance au sein des cabinets de courtage. Grâce à une communication régulière tout au long du premier semestre, les courtiers adhérents de PLANETE CSCA se sont mobilisés pour remplir leurs obligations au plus tôt. Les salariés ont eux aussi investi ce sujet, cherchant à se renseigner sur leurs heures de DIF et leur Compte Personnel de Formation. En 2020, plus de 250 entreprises étaient abonnées à cette plateforme, représentant plus de 1 500 apprenants. Pour ce début d'année 2021, plus de 600 apprenants et une cinquantaine d'entreprises sont inscrites.

En parallèle, PLANETE CSCA a continué son travail sur la plateforme en elle-même, pour élargir son offre de contenus de deux manières principales : en proposant des contenus intermédiaires et experts sur des sujets déjà traités, et en faisant rentrer de nouveaux partenaires. CGPA Campus sera l'un des premiers organismes de formation à proposer ses modules aux courtiers via la plateforme. D'autres types de formateurs vont renforcer notre offre : des cabinets de conseils, des avocats, d'autres professionnels de l'assurance via leurs modules spécifiques au courtage.

Pour autant, PLANETE CSCA n'a pas concentré tous ses efforts à propos de la formation professionnelle sur son université digitale.

En 2020 une quarantaine de sessions de formation ou d'information ont été réalisées en webinaires, dont plusieurs ont directement porté sur ces sujets (23 avril puis 7 mai : FNE Formation avec l'OPCO Atlas).

Parmi ces webinaires, PLANETE CSCA a organisé une quinzaine de sessions avec des partenaires (CGPA, CFDP, Veralti, SEDGWICK, Erès), sur des sujets techniques. Elles ont permis aux participants de valider pour chacune 2 heures de formation au titre de la DDA. Le volume total ainsi proposé gratuitement aux adhérents de PLANETE CSCA avoisine les 30 heures de formation continue, sur des sujets divers, et animées par des experts.

Un accord de branche sur l'identification des certifications éligibles à la pro-A a été signé en fin d'année 2020 (en cours d'extension). Cet accord permet de faire financer, sur des fonds spécifiques, des actions de reconversion ou de promotion par l'alternance en vue de favoriser le maintien dans l'emploi des salariés les moins qualifiés.

En 2021, la formation professionnelle reste au cœur des enjeux de la branche professionnelle.

PLANETE CSCA a annoncé le 15 avril la mise à disposition pour ses adhérents qui rencontrent des difficultés économiques, d'une enveloppe conventionnelle de 1,2 million d'euros, destinée à financer des formations aux salariés à compter du 1^{er} janvier 2021.

Ces travaux ont été menés au niveau de la branche professionnelle et validés en Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle. À la différence du FNE-Formation, toutes les formations, y compris celles relevant de l'obligation de formation continue liée à la DDA, seront éligibles à ce plan de soutien aux entreprises, l'objectif étant de maintenir l'emploi et de favoriser l'employabilité de chaque collaborateur des cabinets de courtage.

D'un point de vue pratique, ce plan de soutien intervient de manière subsidiaire, lorsque le plan de développement des compétences de l'entreprise est totalement épuisé et si les autres dispositifs ne peuvent pas s'appliquer ou ne sont pas mobilisables (exemple FNE).

Dans un contexte où il sera indispensable de rester agile et de mobiliser de nouvelles compétences, cet effort va permettre aux cabinets de courtage, et notamment aux cabinets de proximité, de solliciter des fonds pour former leurs collaborateurs.

PLANETE CSCA organise de nouveau avec l'OPCO Atlas une série de réunions sur ces sujets, avec une intervention personnalisée pour chaque Collège régional et de proximité. En permettant à ses adhérents de s'adresser directement à leurs interlocuteurs de l'OPCO en région, PLANETE CSCA met en place des circuits courts et fluides pour que la formation professionnelle ne soit plus synonyme de lourdeur administrative, mais bien une opportunité de préserver l'emploi et les compétences des cabinets de courtage. La première réunion s'est tenue en webinar le 18 mai en Rhône-Alpes-Auvergne (en remplacement des RDV du Courtage qui sont reportés à une date ultérieure), puis d'autres réunions auront lieu en juin en Sud-Est & Corse et en juillet en Occitanie.

Cette année sera aussi consacrée à la création d'une offre de formation spécifique aux dirigeants non-salariés des entreprises de courtage, maîtrisée, simplifiée et efficace. ■

LES COURTIERS

au cœur de la fabrique de la confiance



CONSTRUIRE LA PROTECTION SOLIDAIRE AUTREMENT

La Fabrique de l'assurance a restitué le 11 février 2021 ses travaux dans le cadre de son LIVRE BLANC 2020 « La confiance dans l'Assurance », dans une e-conférence sur le thème « Jusqu'où peut-on repousser les limites de l'assurance ? ».



*Christophe Hautbourg,
Directeur général de PLANETE CSCA,
a contribué à ces travaux avec*

un article intitulé « Les courtiers au cœur de la fabrique de la confiance ».

La confiance est la pierre angulaire de l'opération d'assurance et est présente à toutes ses étapes : confiance dans les déclarations faites par le preneur d'assurances lors de la souscription du risque, confiance dans la capacité du courtier d'assurances à proposer le contrat d'assurances le plus adapté à la situation du souscripteur, confiance dans la capacité de l'assureur à faire face à des engagements financiers dont le montant n'est pas toujours connu lors de la souscription et peut s'avérer très conséquent.

Or, ces opérations font aujourd'hui l'objet d'une défiance de plus en plus marquée des consommateurs et des pouvoirs publics.

Comment expliquer ce paradoxe ? Quel rôle peuvent jouer les courtiers pour contribuer à restaurer la confiance des

consommateurs dans l'assurance ? Quelles peuvent être les pistes de réflexions pour construire la confiance de demain ?

QUAND L'ASSURANCE RIME AVEC DÉFIANCE !

L'information accrue du consommateur, un mauvais remède à la défiance ?

Depuis plusieurs années, la réglementation opère un renforcement sensible de l'information précontractuelle et contractuelle des souscripteurs d'assurances : remise d'un document d'information normalisé sur le produit d'assurance (IPID) en assurance non-vie, remise d'un document d'informations clés (DIC) en assurance-vie, fourniture d'une fiche d'information et de conseil (FIC) par l'intermédiaire d'assurances, information technique sur les frais et les éventuelles rémunérations perçues au titre du contrat...

Si le législateur avait pour objectif louable de fournir une information synthétique au consommateur, il semble que ces nouveautés aient eu un effet contreproductif. Tous ces documents, dont la technicité rend parfois ardue la compréhension des informations y figurant, ont introduit les ingrédients d'une méfiance, écartant ainsi progressivement mais sûrement le postulat de confiance devant entourer la conclusion et l'exécution du contrat d'assurances.

Loin de protéger le client consommateur, ce flot d'informations techniques au stade précontractuel aboutit à l'effet inverse de celui recherché : loin de le protéger... il le responsabilise terriblement et l'érige en contrôleur des actions des professionnels qu'il a en face de lui. Il lui sera ainsi de plus en plus difficile de dire qu'il ne savait pas ou qu'il n'avait pas compris puisqu'il avait signé des documents indiquant le contraire.



LE CANAL SMS AU SERVICE DES COURTIERS

Vos clients ne quittent plus leur smartphone. Optez pour le canal de communication qu'ils plébiscitent !

Grâce au logiciel SMS frixzi :

- ♦ vous gagnez du temps dans vos relances
- ♦ vous gagnez en efficacité dans vos actions marketing
- ♦ vous améliorez la satisfaction de vos clients

LES CHIFFRES CLÉS DU SMS

95 %

DE LECTURE IMMÉDIATE

4 min

DE DÉLAI D'OUVERTURE D'UN SMS

3 heures

DE PRODUCTIVITÉ GAGNÉE MOYENNE PAR MOIS ET PAR UTILISATEUR

Bénéficiez d'une démonstration gratuite et personnalisée du logiciel en contactant J2S :

02 23 44 84 50
contact@j2stelecom.com

Viendra alors le temps des contentieux et plaidoiries consistant à ôter toute valeur juridique à cette information précontractuelle afin de rétablir le client consommateur dans la situation qui était généralement la sienne lors de la souscription du contrat d'assurance : celle d'un profane s'en remettant à la technicité des professionnels du secteur... Retour à la case départ !

Le débat sur la perte d'exploitation sans dommages, une illustration de cette crise de confiance !

Une réponse tardive et en ordre dispersé en mars 2020 sur l'indemnisation des pertes d'exploitation a renforcé la défiance des acteurs économiques, des responsables politiques et des citoyens.

Face à la question de l'indemnisation des pertes d'exploitation suite à une décision de fermeture administrative de pans entiers de l'économie, les assureurs sont dans un premier temps restés muets. Ce silence au moment où ces clients avaient besoin de l'expression d'une

forme de solidarité a été vécu comme une rupture dans la confiance. Les clients se sont trouvés démunis, rien ne les protégeait de la situation créée par la décision politique de mettre la France sous cloche.

Un autre facteur a joué dans la montée de la défiance des entreprises et des entrepreneurs envers leurs assureurs : certains acteurs, les bancassureurs en première ligne, ont commencé à communiquer sur des mois gratuits, des mesures de soutien, ...sans qu'il soit bien établi s'il s'agissait de gestes de solidarité ou de prestations dues au titre des contrats et appliquées de manière forfaitaire. Comment s'y retrouver ? Des indemnités étaient-elles finalement dues au titre de certains contrats d'assurances ?

Aujourd'hui, dans un contexte de crise profonde et d'incertitudes sur l'avenir, la confiance en l'assurance est mise à rude épreuve et le sentiment de défiance s'est installé dans l'esprit des consommateurs.

ET SI ON DÉFIAIT LA DÉFIANCE EN REPLAÇANT LE COURTIER AU CENTRE DU CONTRAT DE CONFIANCE ?

La confiance requiert de la part des acteurs du marché de l'assurance un haut niveau de professionnalisme, de loyauté et d'honorabilité, ainsi qu'une supervision accrue et efficace des opérations conclues. La position spécifique du courtier peut permettre de recréer de la confiance.

La confiance peut être définie comme un sentiment de sérénité qui émane de la relation à un acteur sur qui l'on se repose dans une situation donnée en espérant qu'il prendra soin de nos intérêts. Faire confiance, c'est donc confier certains intérêts à un acteur dont les caractéristiques permettent d'espérer qu'il va en prendre bien soin.

Pour paraphraser la citation de Jean Cocteau, « *il n'y a pas de confiance, il y a des preuves de confiance* » ! La grille d'analyse développée par Shockley-



Filiale de l'Assurance Mutuelle des Motards

PARTICULIERS & PROFESSIONNELS... L'ASSURANCE 2 ROUES PENSEZ-Y ET N'Y PENSEZ PLUS !

POUR EN SAVOIR PLUS :
LE COURTIER DU MOTARD 04 67 04 70 16
lecourtierdumotard.fr

Le Courtier du Motard SAS au capital de 40 000 € - RCS MONTPELLIER 514 873 426 - 270, imp. Adam Smith, CS50530, 34479 Pérols Cedex - Courtier en assurances enregistré au registre unique tenu par l'ORIAS sous le n° 09052520

Zalabak, Morreale et Hackman identifie cinq caractéristiques pour juger si l'autre est digne de confiance : les compétences, la fiabilité, la franchise et l'honnêteté, le souci de l'autre et l'identification à l'autre. Appliquées aux courtiers, elles permettent d'identifier en quoi la position spécifique du courtier peut permettre de recréer de la confiance :

Compétences

Le courtier conjugue de multiples compétences : sens commercial, créativité reposant sur de solides connaissances techniques, financières et juridiques. Son expertise lui permet d'identifier les risques et de conseiller ses clients dans le choix des contrats d'assurances adaptés à leurs besoins.

Fiabilité

Les clients s'en remettent entièrement à la capacité du courtier à protéger leurs intérêts patrimoniaux et à les rétablir dans leur situation avant la réalisation du sinistre, si celui-ci venait à se produire. Lorsqu'un sinistre survient, le courtier l'instruit et assiste son client afin d'obtenir de l'assureur le règlement le plus juste et dans les meilleurs délais avec les experts missionnés.

Franchise et honnêteté

Le courtier est mandaté par ses clients et son indépendance vis-à-vis des organismes d'assurances lui permet de le représenter face au porteur de risque, avec loyauté et en toute transparence.

Souci de l'autre

Dans un contexte nourri d'incertitudes, les courtiers font figure d'acteurs stables, jouant un rôle pédagogique et de soutien moral. Au-delà de l'écoute et de l'accompagnement de crise, les clients recherchent aujourd'hui auprès des courtiers, du conseil dans l'évaluation de leurs risques et des points réguliers pour tenir compte de l'évolution de leur situation.

Identification à l'autre

Le courtier est proche du terrain et du quotidien de ses clients. Dans cette capacité d'identification du courtier avec les problématiques de ses clients, se joue souvent une possibilité de renforcer encore les liens commerciaux ; les courtiers n'hésitent pas à aller au-delà de la notion de proximité avec leurs clients au cœur des territoires, ils parlent

parfois d'intimité pour des entreprises qu'ils conseillent de longue date, et qu'ils accompagnent dans la gestion de leurs contrats et de leurs sinistres.

LES PISTES DE RÉFLEXIONS POUR CONSTRUIRE LA CONFIANCE DE DEMAIN

Au-delà du rôle central des courtiers, une des clés complémentaires du rétablissement de cette confiance pourrait consister à admettre finalement un écart de technicité entre les professionnels et les clients et ainsi, porter une attention particulière à l'adaptation des informations transmises à ces derniers.

Plusieurs voies de simplification pourraient alors être empruntées :

Simplifier les produits d'assurances proposés sur le marché:

Cette simplification n'est pas antinomique avec la complexification et la diversification des besoins des clients. L'exemple de l'introduction du Plan d'Épargne Retraite (PER) par la loi Pacte est révélatrice. Il simplifie l'accès à l'épargne retraite, ô combien essentiel dans les années à venir, en remplaçant la kyrielle de régimes existants par une offre unique contenant plusieurs compartiments permettant de répondre dans le temps aux besoins de l'ensemble des populations de clients. Une prochaine étape pourrait être une loi Pacte de simplification de l'assurance complémentaire santé ! **Simplification et meilleure lisibilité donc...**

Simplifier la terminologie des contrats d'assurances proposés sur le marché

La matière assurantielle est exigeante et technique. Elle donne souvent lieu à d'âpres débats juridiques autour de la signification précise d'un mot, y compris devant les plus hautes juridictions françaises. Mais, ne faudrait-il pas justement accorder plus de temps et d'importance à la simplification du langage assurantiel, sans pour autant renier sa technicité ? Le *Legal design* est à ce titre une piste d'innovation à explorer ! **Simplification et meilleure lisibilité encore...**


Simplifier l'acte de souscription

Il conviendrait de libérer la démarche de souscription des ingrédients de méfiance qui entravent, in fine, la bonne

compréhension de l'engagement par le souscripteur du contrat d'assurances. Le courtier conserverait ainsi la marge de manœuvre possible pour informer convenablement son client en s'adaptant à sa situation et son degré de compréhension, comme l'exige la Cour de cassation depuis plusieurs décennies en exigeant du courtier qu'il informe pleinement son client quitte, à ce que cela passe par une forme de vulgarisation ! **Simplification et meilleure lisibilité toujours...**

RESTAURER LA CONFIANCE, POUR QUE L'ASSURANCE AIT DES PERSPECTIVES DE CROISSANCE, UN REGARD TOURNÉ VERS LE FUTUR, UN AVENIR !

La période que nous vivons démontre qu'il n'y a pas un monde d'avant versus un monde d'après, mais un monde autrement. Les périodes de confinement, et celles qui les ont suivies, prouvent qu'au plan économique global, les grands perdants de cette crise seront ceux qui n'auront pas su conserver la confiance de leurs clients et de leurs partenaires. S'adapter coûte-que-coûte aux nouveaux paradigmes de marché est donc indispensable.

Il est dans l'ADN des courtiers de regarder vers l'avenir avec confiance, celle que confèrent les épreuves déjà surmontées et la certitude d'agir toujours dans l'intérêt de leurs clients, permettant ainsi de contribuer à la fabrique de la confiance. 



Pour aller plus loin !

Accéder au Livre Blanc
« La confiance dans l'Assurance »

 bit.ly/3e7NQ51

FAVORISER L'INVESTISSEMENT dans l'économie réelle et l'entrepreneuriat, clés de l'après-COVID



Certains Français ont accumulé des liquidités durant la crise et souhaitent donner du sens à leur épargne. Parallèlement, nos entreprises sortent très fragilisées de cette crise : elles ont besoin de reconstituer

leurs fonds propres et doivent pouvoir compter sur des actionnaires stables et fidèles. Forte de son tissu très dense d'adhérents qui ont participé activement au déploiement réussi du nouveau PER, PLANETE CSCA propose des mesures très concrètes pour inciter les épargnants à financer l'économie réelle et soutenir la relance. Entretien avec Pierre-Emmanuel Sassonia, Président de la Commission Epargne-Salariale, Epargne-Retraite de PLANETE CSCA.

D'après les estimations de la Banque de France, les confinements successifs liés à l'épidémie de la Covid-19 auront conduit les ménages français à « sur-épargner » à hauteur de 165 milliards d'euros : 110 milliards d'euros en 2020, auxquels pourraient s'ajouter encore 55 milliards d'euros en 2021. Les Français, déjà bons élèves, affichent en 2020 un taux d'épargne exceptionnel de 21,3 % contre 14,9 % en 2019 (source : INSEE). Malheureusement, cette épargne continue de s'orienter essentiellement vers des supports peu rémunérateurs qui ne financent pas ou peu l'économie productive : livrets d'épargne, fonds en euros d'assurance-vie.

C'est le moment de retrouver l'ambition de PACTE !

Proposition 1

Installer le PER comme outil privilégié de la préparation à la retraite

La réforme des retraites qui a été différée au début de la crise est un enjeu essentiel de compétitivité des entreprises françaises mais aussi d'équité et de lisibilité des régimes obligatoires. Pour ne pas pénaliser les futurs retraités, il est essentiel de permettre aux entreprises et aux salariés de cotiser plus, en relevant les plafonds d'exonération sociale et fiscale.

PLANETE CSCA propose de relever :

- les plafonds d'exonération sociale : de 5 % à 10 % pour la part correspondant à la rémunération supérieure à 3 PASS ;
- les plafonds d'exonération fiscale : de 8 % à 16 % pour la part correspondant à la rémunération supérieure à 3 PASS ;
- le plafond épargne retraite « universel » : de 10 % à 20 % pour la part correspondant à la rémunération supérieure à 3 PASS (report et mutualisation possibles dans les mêmes conditions que les plafonds actuels).

Les sommes correspondant à ces plafonds additionnels devront être investies à 50 % minimum en fonds PME/fonds de relance/fonds de *private equity* (seule dérogation : la désensibilisation prévue pour la gestion pilotée horizon retraite).

Proposition 2

Encourager le fléchage des sommes investies en assurance-vie vers l'économie productive

La loi PACTE a instauré une passerelle temporaire assurance-vie vers PER sous la forme d'une exonération d'IR des produits afférents à un rachat de contrat d'assurance-vie à hauteur de 4 600 euros pour un célibataire / 9 200 euros pour un couple marié ou pacsé. Pour assurer l'effectivité de la passerelle, nous avons proposé d'inclure dans le reporting annuel, un état détaillant le montant de rachat maximal permettant de bénéficier de cette mesure. PLANETE CSCA recommande d'aller plus loin et de **prolonger la passerelle au-delà du 31 décembre 2022** pour assurer dans la durée la transformation des encours d'assurance-vie investis en fonds en euros, en PER investis majoritairement en actifs qui financent l'économie.

Parallèlement, il faut inciter les épargnants qui recourent à l'assurance-vie à participer activement au financement de la relance via la **création d'un abattement spécifique sur les plus-values après 8 ans pour les nouveaux contrats d'assurance-vie investis à minima à 50 % en fonds PME, fonds de relance ou fonds de *private equity*.**

Proposition 3

Relancer le PEA jeune

L'éducation financière des plus jeunes est un enjeu crucial pour permettre à l'économie française de s'appuyer sur des épargnants ayant le goût de l'investissement et de l'entrepreneuriat. Les enveloppes qui leur sont destinées sont trop limitatives et peu adaptées. PLANETE CSCA propose :

- de relever le plafond du PEA jeune à 100 000 € ;
- d'élargir le périmètre de l'abattement sur les dons de somme d'argent à un enfant ou à un petit-enfant (si les sommes reçues sont affectées à la construction de la résidence principale, à des travaux énergétiques ou bien encore à la création ou au développement d'une petite entreprise) aux investissements dans un PEA jeune.

Proposition 4

L'entrepreneuriat pour tous, clé de l'après-Covid ?

L'actionnariat salarié est un mécanisme très puissant pour fidéliser et motiver les salariés mais également pour aligner leurs intérêts de long terme sur ceux du management et des

actionnaires. Bruno Le Maire avait fixé en 2019 un objectif de 10 % de détention du capital des entreprises françaises par leurs salariés à horizon 2030. Comment le développer ?

Ouvrir l'actionnariat salarié dans toutes les entreprises et simplifier son accès

L'actionnariat salarié est peu développé dans les petites entreprises. Pour permettre l'association de tous les salariés au capital de leur entreprise, il est nécessaire :

- d'ouvrir la possibilité aux SARL d'attribuer des actions gratuites et d'accéder à l'actionnariat dans le PEE ;
- d'ouvrir la tenue de registre d'actionnariat salarié dans les véhicules inter-entreprises avec une logistique allégée (on pourra par exemple exonérer les mouvements de frais d'enregistrement auprès de l'administration) ;
- pour simplifier la structure actionnariale, la gouvernance et rentabiliser le recours à un FCPE (dans les plus petites structures où c'est parfois un problème), les opérations qui ne visent qu'une partie des salariés pourraient être autorisées à investir les actions dans le FCPE d'actionnariat salarié existant (s'il a été mis en place pour l'usage d'un plan démocratique). Cela se ferait en dehors du cadre fiscal du PEE et sur une classe de parts distincte (sans droit de vote).

Favoriser la détention longue et récompenser les actionnaires salariés les plus fidèles

Pour allonger la durée de détention et offrir aux entreprises un socle actionnarial plus stable, il faut autoriser l'actionnariat salarié dans le **PER d'entreprise collectif**.

Pour maîtriser le risque financier des salariés, on pourra recourir à un fonds offrant davantage de diversification :

- 50 % maximum en actions de l'entreprise ;
- le reste serait investi dans les valeurs de l'Indice de l'Actionnariat Salarié (IAS) ou l'indice lui-même.

L'abondement en actions versé par l'entreprise permet de réduire le risque financier des actionnaires salariés et constitue un complément indispensable pour associer les salariés les plus fragiles.

Pour fidéliser les actionnaires salariés dans la durée et récompenser les plus fidèles d'entre eux, nous proposons :

- d'autoriser l'abondement unilatéral en actions par l'entreprise lorsque le salarié accepte à la fin de la période de blocage, de bloquer 5 ans de plus (l'abondement pourrait être proportionnel à la durée de reblocage choisie par le salarié) ;
- d'autoriser l'abondement différencié en actions pour favoriser les salariés qui investissent de façon récurrente. **■**

*Soutenir nos entreprises,
c'est notre responsabilité !*

Pour en savoir plus

Retrouvez plus de propositions sur le blog d'Erès



bit.ly/3s1wwE8

LES BESOINS EVOLUENT, LE SERVICE DEMEURE.



Chacun a ses propres besoins et ils évoluent au fil du temps. Ce qui ne change pas, c'est la recherche d'un service sur-mesure. Notre ambition est de trouver chaussuré à votre pied. En tant que groupe mutualiste, nous mettons les relations avec nos clients au cœur de notre métier dans un monde en constante évolution.

For Mutual Advantage

libertyspecialtymarkets.com



“ La RSE fait partie de l’ADN des courtiers



Après de solides expériences professionnelles, notamment dans le domaine de l'assurance, **Sophie Laxenaire** et **Valérie Loizillon** ont fondé **Assurance for good** pour associer leurs compétences et leur vision stratégique et les mettre au service de l'impact positif. Elles s'intéressent tout particulièrement à la mise en place de démarches RSE dans les cabinets de courtage.

[La Nouvelle Revue du Courtage /LNRC] Pourquoi les courtiers devraient-ils s'intéresser à la RSE ?

[**Valérie Loizillon**] Le champ d'actions et de thématiques de la RSE est extrêmement large. La Responsabilité Sociétale des Entreprises, concept né dans les années 1960, se compose de trois piliers :

- le volet social qui comporte les problématiques d'inclusion, de diversité, de lutte contre toute forme de discrimination, mais aussi tout simplement le dialogue social, la QVT ou aujourd'hui le droit à la déconnexion par exemple ;
- le volet économique, et dans un univers hyper réglementé comme l'assurance, les enjeux de conformité qui font partie du quotidien des courtiers ;
- un volet environnemental, l'optimisation des ressources, les mesures prises pour limiter les consommations ou les réflexions sur le numérique responsable.

Nous sommes convaincues que les courtiers, quelle que soit leur taille, sont tous ensemble confrontés à ces enjeux :

- se développer et se différencier, et gagner des parts de marché ;
- booster leur image, augmenter l'attractivité de leur cabinet, recruter et retenir les meilleurs talents ;
- diversifier les profils de leurs collaborateurs, les féminiser, les rajeunir ;
- réussir leur transformation digitale ;
- répondre aux attentes des consommateurs, leurs clients, qui sont aussi des citoyens et des parents, et qui s'appuient de plus en plus sur des critères RSE dans leurs choix de consommation.

[**Sophie Laxenaire**] Le courtage présente une palette d'acteurs très différents les uns des autres, qui doivent adresser ensemble des problématiques globales comme développer une marque employeur et accélérer la transformation digitale de leur secteur d'activité. Pour cela, ces entreprises disposent aussi d'atouts communs, la proximité, la confiance,

proches des principes fondateurs de la RSE : transparence, éthique, recherche du bénéfice client.

Les courtiers sont également des acteurs locaux, et cette dimension résonne avec la notion d'espace de dialogue qu'ouvre la RSE, qui place l'entreprise au cœur d'un écosystème avec lequel elle interagit avec ses clients, ses fournisseurs, ses éventuels actionnaires, d'autres parties prenantes. Le secteur des assurances, parce que sa finalité est de protéger les personnes et les biens, est tourné vers la RSE de manière générale et naturelle, mais pour les courtiers, cela va plus loin : la RSE fait partie de l'ADN des courtiers.

[LNRC] Les courtiers ne feraient-ils pas déjà des actions de RSE sans le savoir ?

[**Valérie Loizillon**] Certains cabinets très structurés font de la RSE de manière volontariste et organisée depuis une dizaine d'années. Ils ont engagé des politiques qui associent

tous les champs internes et externes à cette démarche, voire des actions de certification et d'adhésion à des chartes, comme le *Global Compact* des Nations Unies.

Et pour les structures plus petites, il y a fort à parier qu'elles ont déjà mis en place des actions concrètes, ne serait-ce que vis-à-vis de leurs collaborateurs pour mettre en avant leurs valeurs ou améliorer les conditions de travail.

[Sophie Laxenaire] Leurs actions peuvent aussi porter sur la lisibilité et la transparence des contrats, et le recueil de la satisfaction des clients peut être assimilé à une action RSE. De même, être présent au sein de son territoire, participer à des réseaux ou les soutenir, tout cela constitue des initiatives de terrain, qui contribuent à la notion de dialogue avec les parties prenantes déjà citées.

La combinaison de ces actions éparses constitue un point de départ. Aujourd'hui, plus personne ne démarre de zéro sur ces sujets. Chaque geste de limitation des consommables, de tri, de choix des fournisseurs ou de son hébergeur de site internet, peut avoir un impact, tout comme les gestes et les décisions prises à titre individuel. Il n'est pas nécessaire de commencer par un bilan carbone pour se lancer, tous les éléments déjà mis en œuvre de manière concrète concourent à l'engagement.

[LNRC] En quoi structurer sa démarche RSE peut-il apporter de la valeur ajoutée à un courtier, quelle que soit sa taille ?

[Valérie Loizillon] Souvent, des initiatives ont été prises au fil de l'eau sur des sujets auxquels le dirigeant ou ses collaborateurs sont sensibilisés. Structurer ces actions permet d'en maximiser l'impact, et renforce la transversalité. En mettant en perspective ce qui est déjà en place avec des objectifs, on peut

s'assurer de couvrir l'ensemble de sa chaîne de valeur, ou la compléter. Travailler de manière exhaustive permet d'obtenir un effet de levier qui améliore la performance. Dès que ce stade est atteint, la démarche RSE se met au service du développement économique, et elle apporte un retour sur engagement fructueux, plus facile à communiquer en interne et à valoriser auprès de toutes les parties prenantes.

[Sophie Laxenaire] C'est une prise de conscience qui va permettre de donner tout leur sens à des initiatives souvent diluées et donc peu efficaces en termes économiques. Même si elles sont constitutives d'une démarche RSE, si elles restent peu visibles, peu lisibles, leur efficacité sera limitée.

[LNRC] Quelles questions se poser ou quelles premières démarches entreprendre pour commencer dès 2021 ?

[Sophie Laxenaire] Faire un état des lieux et s'appuyer pour cela sur des dispositifs auto-porteurs permet de sortir d'un questionnaire interne, et de disposer d'un profil ou d'un *scoring*. Ces référentiels existants prennent une photo de l'organisation, à rendre publique ou non.

[Valérie Loizillon] Ce diagnostic permet de penser à tous les aspects de la RSE, et parfois l'entreprise peut réaliser que la revue est plus large que ce qu'elle pensait. Une structure plus importante peut, à l'occasion de cet « audit », se rendre compte que ses actions de sensibilisation ou de formation sont prises en compte dans la démarche globale. Le processus est le même pour s'engager dans une labellisation. Cela vaut la peine de considérer l'ensemble des champs qui vont être couverts par les questionnaires.

[Sophie Laxenaire] Dans le domaine de l'assurance et du courtage en particulier, presque toutes les entreprises pourraient se prévaloir

d'avoir 100 % de leurs collaborateurs sensibilisés aux fondamentaux et enjeux de la RSE. Interroger ses salariés est aussi une bonne pratique, pour leur permettre d'apporter leurs idées et des innovations. Ce potentiel reste souvent inexploité, alors que de nombreux collaborateurs seraient prêts à s'impliquer professionnellement dans ces sujets.

[Valérie Loizillon] Quand les solutions émergent des équipes, pour un nouveau produit, un nouveau processus qui intègre des éléments de RSE, cela devient très intéressant. On passe d'une démarche portée par la direction générale à des projets collaboratifs avec une vision partagée. Contrairement aux années 2000, pendant lesquelles les grandes entreprises se lançaient dans le financement de fondations, aujourd'hui, les initiatives ne sont pas à côté du business, mais embarquées.

[Sophie Laxenaire] Une fois lancée, une entreprise ne revient plus en arrière : elle adopte une dynamique d'amélioration continue. Engager sa transformation oblige à poser ses objectifs et à les afficher. S'ils sont atteints, de nouveaux challenges seront relevés, s'ils ne le sont pas, des actions correctives s'imposent. Progressivement, cet axe de développement fait pleinement partie de la stratégie de la structure. Initier le premier cadre est la partie la plus délicate, ensuite cela suit son cours.

[Valérie Loizillon] En suivant une méthodologie dans un cadre bien défini, mettre en place une stratégie RSE se gère en mode projet, ce que savent très bien faire les acteurs de l'assurance. ■

Propos recueillis par Céline Meslier

Pour aller plus loin !
Répondez à notre enquête
flash « la RSE et moi ! »



bit.ly/345IzWb

À RETENIR CE TRIMESTRE

Nos événements en replay

La transmission des cabinets de courtage

En mars et avril se sont tenus une conférence et trois ateliers sur la transmission des cabinets de courtage en partenariat avec Largillière Finance et le Cercle Lab. Des experts du domaine se sont succédés pour répondre aux différentes questions qui concernent les courtiers, notamment sur la cession intra-familiale, la cession à un tiers ou encore sur les problématiques humaines liées à la transmission.

Les bonnes pratiques de la présence digitale

En partenariat avec Actusite, PLANETE CSCA a souhaité accompagner les courtiers dans le développement de leur présence sur le web et sur les réseaux sociaux. Quatre ateliers ont été organisés sur les thèmes de la création de site internet, le référencement, les réseaux sociaux et sur la construction d'une page LinkedIn. Des éléments essentiels pour se démarquer en 2021 !

Accédez aux replays



bit.ly/34keHWt

Découvrez les nouvelles vidéos sur les métiers liés au courtage d'assurances !

PLANETE CSCA, en partenariat avec l'OPCO ATLAS, publie 6 nouveaux portraits de professionnels du courtage, consacrés aux fonctions support :

- Frédéric Baba-Aissa, Responsable de la comptabilité technique IARD chez Siaci Saint-Honoré
- Eric Ceyral, Directeur du digital et des technologies chez Marsh
- Delphine Le Gal, Responsable Transformation chez Marsh
- Olivier Renaudin, Chef de projet en marketing digital chez Mercer
- Perrine Sabat, Responsable marketing digital chez SPVIE Assurances
- Lorraine Vincent-Viry, Juriste en droit du numérique et protection des données chez Siaci Saint-Honoré

Découvrez leurs activités et missions, mais aussi leur passion pour leur métier. Une belle façon de valoriser la diversité et la modernité de la branche professionnelle du courtage !

Accédez aux replays



bit.ly/3bIS8ig



SERVICES

Jassuremonfutur.fr

Le portail référence de l'orientation des jeunes



Avec *Jassuremonfutur.fr*, les quatre branches de l'assurance créent le premier portail sur les métiers de l'assurance à destination des jeunes. Cet espace commun de communication, qui s'appuie sur l'OPCO Atlas, permet de découvrir, en quelques clics, une mine d'informations sur ce secteur extrêmement porteur en termes d'emploi.

En seulement deux mois, le site *jassuremonfutur.fr* dénombre plus de 13 000 visites et plus de 22 000 pages vues.

De nouvelles fonctionnalités et évolutions verront le jour dans les prochaines semaines pour répondre au mieux aux recherches d'informations des étudiants.

PLANETE CSCA s'est également engagé en 2021 à renforcer les partenariats avec les Centres de Formation d'Apprentis (CFA) pour valoriser l'alternance dans la branche professionnelle du courtage.

REPÈRES

2 000 alternants ont été recrutés en 2020 dans les cabinets de courtage ! Et vous, y avez-vous pensé ? Découvrez toutes les aides dont vous pouvez bénéficier en recrutant un alternant cette année.



bit.ly/3vWHr30

MARS 2021

PLANETE CSCA et France FinTech, l'association professionnelle des fintech françaises, ont annoncé la signature d'un partenariat visant à conduire des réflexions communes autour de l'accélération de la numérisation dans le secteur des assurances et de l'émergence de modèles innovants.

Agenda

SYNDICAT

PLANETE CSCA publie son rapport d'activité 2020



Au cours d'une année synonyme de résilience, d'agilité et d'innovation pour les courtiers d'assurances, ce rapport est le reflet des sujets traités collectivement au sein de notre organisation professionnelle. PLANETE CSCA s'attache chaque jour à simplifier et à sécuriser les activités de ses adhérents. Son ADN consiste à accompagner les courtiers, et continuera à remplir cette mission en s'adaptant aux circonstances.

Voir la publication  bit.ly/3hWR7H5



Il est à noter que l'Assemblée Générale de PLANETE CSCA se tiendra le 23 juin 2021.

Recueil de recommandations communes importantes sur le télétravail dans un contexte exceptionnel

À l'issue des discussions menées en Commission Paritaire Permanente de Négociation et d'Interprétation (CPPNI), PLANETE CSCA, la C.F.D.T. et la C.F.E.-C.G.C. ont apposé leur signature sur un recueil de recommandations communes portant sur le télétravail dans un contexte exceptionnel.

Prendre connaissance du recueil



bit.ly/3yLKzkP

JUSQU'AU 29 JUIN 2021

TOUR DES RÉGIONS 2021

Table ronde d'actualités et Formations DDA éligibles en mode digital. (Voir détail page 24)

10 & 11 SEPTEMBRE 2021

MASTER CLUB DU CERCLE LAB BARCELONE

Le rendez-vous incontournable de la prospective et de l'innovation dans l'assurance.

14 & 15 SEPTEMBRE 2021

LES JOURNÉES DU COURTAGE PARIS - PALAIS DES CONGRÈS

20^e édition

21 SEPTEMBRE 2021

DÉJEUNER DES SOUSCRIPTEURS DU COLLÈGE ÎLE-DE-FRANCE & CENTRE SALONS DE L'AÉRO-CLUB - PARIS

Si les conditions sanitaires le permettent.

24 SEPTEMBRE 2021

LES JOURNÉES DU COURTAGE GRAND-EST

CHÂTEAU DE POURTALÈS - STRASBOURG

29 SEPTEMBRE 2021

CYCLE DE CONFÉRENCES

TRANSMISSION DES CABINETS DE COURTAGE

Dernier atelier sur le thème de la transmission au management et/ou à l'équipe. Organisé en partenariat avec Largillière Finance et le Cercle Lab.

30 SEPTEMBRE

& 1^{ER} OCTOBRE 2021

SALON PATRIMONIA

CENTRE DES CONGRÈS - LYON

Le plus grand rassemblement en France des professionnels de l'univers du conseil patrimonial. À noter que le Collège Rhône-Alpes-Auvergne de PLANETE CSCA prévoit d'organiser sa Soirée de l'Assurance le 30 septembre au soir.

CONSEIL & FUSIONS ACQUISITIONS

- Cession d'entreprise
- Acquisition d'entreprise
- Levée de fonds
- Conseil stratégique & Ingénierie Financière

Largillière Finance, partenaire privilégié de PLANETE CSCA, accompagne les acteurs du courtage d'assurances dans leurs transmissions et leurs opérations de haut de bilan.

CONTACTS :



Nicolas Ibanez - Associé

n.ibanez@largilliere-finance.com

Tel : +33 (0)1 46 10 07 96



Jean Christophe Pandolfi

jc.pandolfi@largilliere-finance.com

2 avril 2021

PLANETE CSCA et les Assurances Mutuelles de

Picardie ont finalisé les négociations sur une convention-cadre de distribution



bit.ly/349Azn4



LES FOULÉES DE L'ASSURANCE
ENSEMBLE, BOUGERONS POUR LE CŒUR

PLANETE CSCA est partenaire du challenge connecté des Foulées de l'Assurance 2021, organisé du 18 mai au 18 juin, par équipes.

LE CCSF, *c'est la société civile*

Corinne Dromer est Présidente du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF). Elle détaille pour La Nouvelle Revue du Courtage les modalités de fonctionnement de cet organisme, son bilan pour 2020 et ses enjeux pour les mois à venir.

[La Nouvelle Revue du Courtage /LNRC]
Pouvez-vous nous rappeler quelles sont les modalités de fonctionnement du CCSF ?

[**Corinne Dromer**] Le CCSF a été créé par la loi en 2003¹ par la fusion de comités qui existaient déjà. On peut le définir comme une instance de concertation réunissant à parité, des professionnels de la finance et leurs clients, ces professionnels étant des représentants des banques, compagnies d'assurances, agents généraux, courtiers d'assurances et en crédit, et les clients étant représentés par des associations de

consommateurs des associations caritatives mais aussi des représentants des clients professionnels, commerçants, artisans et entreprises. Je n'oublie pas non plus l'ensemble des syndicats qui représentent les personnels des professions financières ou encore les parlementaires et les universitaires qui participent à nos réunions.

Je suis très attachée à cette représentativité extrêmement large. Le CCSF, c'est la société civile. Nous abordons les sujets sous un angle toujours opérationnel pour trouver des solutions concrètes qui puissent être facilement mises en œuvre. En effet, notre institution a pour objectif de poser des sujets difficiles voire conflictuels sur la table, et d'instaurer un dialogue pour

trouver une solution acceptable par le plus grand nombre, consensuelle. Nos débats n'étant pas rendus publics, la parole est très libre au sein de nos réunions, et nous recherchons ensemble les voies d'un accord. L'écoute des exposés de chacun permet de mettre en lumière les difficultés que présente chaque sujet, de dégager les points de blocage, puis d'avancer vers de possibles solutions. Nous ne recherchons pas forcément l'unanimité, mais un accord large, acceptable par toutes les parties présentes au CCSF.

Depuis sa création en 2003, le CCSF a traité de nombreux sujets dans l'intérêt des consommateurs et j'en suis très fière. Je suis convaincue que l'intelligence collective permet de résoudre des difficultés grâce à un mode de fonctionnement basé sur l'écoute de l'autre et le dialogue. Par exemple, les syndicats qui représentent les personnels des établissements financiers ont toujours des informations sur la relation client au quotidien et proposent des solutions pratiques : faut-il changer les processus, prévoir de la formation ? Leur contact direct avec des clients en difficulté est précieux pour alimenter nos réflexions. Lorsque nous commençons nos discussions, chacun arrive avec ses idées, et au fil du temps, une voie commune se dessine.

[LNRC] Quels sont les sujets que le CCSF a été amené à aborder en 2020 ?

[**Corinne Dromer**] Le CCSF travaille sur des missions confiées par notre Ministre de tutelle, Bruno Le Maire, Ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, ou sur des sujets dont nous décidons de nous saisir, proposés par un de nos membres et acceptés collégalement.

Depuis 2012, nous travaillons très régulièrement sur l'assurance-emprunteur. En 2020, nous avons mené un bilan qui dressait un état des lieux du marché : le poids des contrats groupe versus contrats alternatifs, les différentes stratégies des professionnels, les évolutions tarifaires... Nos membres se sont mobilisés pour que ce bilan soit riche en données, ce qui nous a permis de disposer d'une véritable photo du marché à l'instant T, mais aussi de pouvoir affirmer que la concurrence joue, au bénéfice du consommateur ! La part des contrats alternatifs s'accroît, même si les contrats groupe des banques restent largement majoritaires. Dans certaines tranches d'âge pour les emprunteurs, les contrats alternatifs représentent une part significative des souscriptions, ce dont nous ne pouvons que nous réjouir. Je ne sous-estime pas les blocages qui subsistent et les *verbatim* de notre enquête les soulignent. Nous continuons donc nos travaux afin de mettre de l'huile dans les rouages, mais certaines difficultés relèvent de la loi, par exemple l'articulation entre le Code des Assurances et le Code de la Consommation² en matière de délai dans le traitement des substitutions.

Un autre sujet sur lequel nous travaillons depuis plusieurs années est la lisibilité et la comparabilité des contrats d'assurance-santé. Les tableaux de garanties sont souvent incompréhensibles pour les assurés. Parvenir à exprimer ces garanties de manière simple, claire, est un gage d'amélioration des relations entre les assurés et les assureurs, qui pourront partager une compréhension commune du contenu des contrats.

En 2020, nous avons également émis des recommandations pour lutter contre la déshérence des produits d'épargne-retraite complémentaire. Là encore, nous avons abouti à une solution concrète mais qui nécessitait une modification législative et le député Daniel Labaronne, membre du CCSF, a porté une

proposition de loi – aujourd'hui votée et promulguée – qui va permettre que ces contrats d'épargne-retraite puissent être enfin attribués à leurs bénéficiaires. Le CCSF est attentif à la bonne mise en œuvre de ses Avis ou recommandations, et nous prévoyons toujours un suivi de nos travaux.

Le confinement du printemps 2020 a modifié notre méthode de travail, imposant un passage à distance de nos réunions. Nous avons aussi mis à profit cette période pour faire réaliser par le CREDOC une étude sur les relations bancaires et d'assurances des personnes en situation de pauvreté. Comme celles que nous avons déjà menées en 2001 et en 2010, cette étude se révèle être une mine d'informations. Nous avons constaté avec satisfaction que les publics fragiles disposent d'un accès plus facile et permanent, via les applications, à leurs comptes bancaires. L'information étant disponible immédiatement et sans filtre, ces consommateurs s'approprient davantage le suivi de leur situation financière. Leurs relations avec les banques et les assureurs s'améliorent, globalement, même si, en matière d'assurances, des budgets tendus incitent parfois les ménages à faire l'impasse sur ces protections. Les efforts en matière de pédagogie finiront par produire leurs effets. Nous devons les poursuivre par tous les moyens mis à notre disposition.

[LNRC] Pouvez-vous nous indiquer quels sont les enjeux que vous avez identifiés pour 2021 ?

[**Corinne Dromer**] En 2021, parmi les nouvelles missions confiées par Bruno Le Maire, je peux citer des réflexions pour l'amélioration des médiations bancaires et de l'assurance. Nous travaillons également sur les contrats PER, créés par la Loi PACTE - les frais, la distribution, l'information aux clients... Le CCSF rendra deux rapports à la fin du premier semestre.

À la suite du bilan Assurance-emprunteur, nous avons abordé les problématiques liées à l'indemnisation et notamment les refus de prise en charge des risques invalidité qui démontrent une mauvaise connaissance ou compréhension par le consommateur des couvertures de son contrat. Nous souhaitons également renforcer l'information donnée au client sur les choix qui s'offrent à lui en matière de tarification avec les primes constantes ou dégressives, en pourcentage du capital initial ou du montant restant dû.

Enfin, nous avons lancé un bilan sur le démarchage téléphonique, afin de vérifier la bonne application de l'Avis de novembre 2019 dont nous devrions avoir les résultats prochainement. Je note avec satisfaction que les termes de cet accord du CCSF ont été repris sans changement dans la loi sur le courtage qui vient d'être votée par le parlement. Certains se sont émus de ce que les accords du CCSF puissent être repris dans la loi. J'y vois au contraire une vraie reconnaissance de nos travaux. ■

Propos recueillis par Céline Meslier

¹ La loi n° 2003-706 du 1^{er} août 2003 de sécurité financière dans son titre relatif à la modernisation des autorités de contrôle a procédé à la création du CCLRF et du CCSF. L'article L614-1 du Code monétaire et financier est ainsi particulièrement consacré au CCSF avec son pendant réglementaire D614-1.

² Quand le client accepte l'offre de crédit qui lui est faite, la compagnie d'assurances doit calculer le TEG et produire un avenant, sur lequel les délais de la loi Scrivener s'appliquent. Mécaniquement, le délai de 10 jours du Code des Assurances est dépassé.

Réforme du courtage

Ce qu'il faut savoir

La Loi relative à la réforme du courtage de l'assurance et du courtage en opérations de banque et en services de paiement (Loi n° 2021-402 du 8 avril 2021) a été adoptée le 1^{er} avril. Elle est parue au JO n° 84 du 9 avril 2021, après une procédure accélérée engagée par le Gouvernement le 14 décembre 2020.

Elle acte notamment la création d'associations professionnelles agréées par l'ACPR, qui accompagneront, dès le 1^{er} avril 2022, la profession des courtiers d'assurances dans l'exercice de leurs activités.

PLANETE CSCA est candidat à la création d'une association agréée, et proposera ce service à ses adhérents dans un cadre juridique et financier qui reste à définir par les textes d'application réglementaires. Ceux-ci sont en discussion et seront publiés par les pouvoirs publics d'ici octobre. PLANETE CSCA se met aussi en ordre de marche pour communiquer régulièrement sur le contenu de cette réforme, son calendrier de mise en œuvre et ses conséquences sur les cabinets de courtage, notamment via des réunions en régions et lors de webinaires.

COURTIERS

POUR VOUS, UN LIEN FORT : LA CONFIANCE MUTUELLE

Vous disposez de solutions d'experts pour vos clients et de services adaptés à vos besoins.

courtage@aesio.fr



DÉCIDONS ENSEMBLE DE VIVRE MIEUX

Trophées



LES
ÉTOILES
DE
PLANÈTE
CSCA

Palmarès régional des Étoiles du Courtage 2021 **DE PLANÈTE CSCA**

En avril 2021, PLANÈTE CSCA a invité ses adhérents à voter pour leurs assureurs préférés, en fonction de leur implantation géographique et de leurs activités. Les votes des adhérents des Collèges catégoriels ont été enregistrés en fonction de l'implantation de leur siège social. Chaque Collège régional et de proximité a ainsi désigné pour ses Étoiles du Courtage 2021, attribuant 9 premiers prix pour cette première étape du vote, parfois avec des gagnants ex aequo !

Pour le marché des entreprises, les catégories étaient au nombre de 6...

- L'assureur préféré en IARD - Dommages aux biens
- L'assureur préféré en IARD - RC PJ
- L'assureur préféré en IARD - Flottes/Transport
- L'assureur préféré en IARD - Construction
- L'assureur préféré en Prévoyance/Santé collective
- L'assureur préféré en Retraite/Épargne salariale

... Et au nombre de 3 pour le marché des particuliers et professionnels

- L'assureur préféré en IARD
- L'assureur préféré en Prévoyance/Assurance-emprunteur/Santé
- L'assureur préféré en Prévoyance/Assurance en Épargne/Retraite


Résultat des votes

Vingt-cinq compagnies ont ainsi été distinguées, partout en France (Métropole et DOM).

Les gagnants sont (par ordre alphabétique) : AFI ESCA, AFM-groupe FM Global, AIG, ALBINGIA, ALLIANZ, AVIVA, AXA, AXERIA, CAMACTE, CHUBB, CFDP, GENERALI, GROUPAMA, HELVETIA, HISCOX, LA FINISTÈRE, MALAKOFF HUMANIS, METLIFE, MMA, MUTUELLE MIEUX ÊTRE, QBE, SMA, SWISS LIFE, VERALTI (Groupe APICIL), ZURICH.

Félicitations à toutes leurs équipes qui accompagnent nos courtiers dans leurs activités au service des clients !

Retrouvez dans les cahiers régionaux la liste des lauréats et les modalités prévues pour la remise de ces récompenses, et sur le mini-site de chaque Collège, le détail des podiums, de la première à la troisième marche, pour chaque catégorie.

PLANÈTE CSCA vous donne rendez-vous en septembre pour le palmarès national, au moment des Journées du Courtage de Paris ! 

LE COURTIER
AU CŒUR



Le courtier est au cœur 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 le courtage.

Depuis bientôt 60 ans, les équipes expertes et passionnées vous accompagnent partout en France en vous apportant des solutions sur mesure.

albingia.fr

LE TOUR DES RÉGIONS DE PLANETE CSCA revient en 2021, au format digital !



Le Tour des Régions de PLANETE CSCA est l'occasion, depuis quelques années, de se rencontrer et d'échanger autour de l'actualité et des activités du courtage.

En 2020, PLANETE CSCA avait basculé son Tour des Régions d'un format présentiel à une série de Matinales à distance, une organisation plébiscitée par ses adhérents. Les sessions avaient rassemblé plus de 1 400 participants, avec un taux de satisfaction de 4,65 sur 5 !

TABLES RONDES D'ACTUALITÉS

animées par Jean-François FILLIATRE,
Chroniqueur pour BFM TV.

MARDI 11 MAI de 9h à 11h

Leçons et perspectives un an après le début de la crise COVID-19

avec les participations de :

- Bertrand de SURMONT, Président de PLANETE CSCA
- Frédéric GONAND, Prof. of economics at University Paris Dauphine-PSL, Economic advisor (UIMM) et Consultant
- Geoffroy ROEDERER, Président de Groupe Roederer
- Olivier TORRES, Observatoire Amarak, spécialiste de la santé des Entrepreneurs

En fin d'émission, le **DéZoom** est consacré à la Formation professionnelle continue, un enjeu pour les courtiers d'assurances, avec Christophe HAUTOURG, Directeur général de PLANETE CSCA.

MERCREDI 2 JUIN de 9h à 11h

État des marchés de l'assurance, relations entre assureurs et courtiers, perspectives 2021/2022

avec les participations de :

- Jean-Paul BABEY, Président du Collège Courtiers grossistes de PLANETE CSCA
- Bertrand de SURMONT, Président de PLANETE CSCA,
- Thierry DEREZ, Président COVEA/MMA
- Jean-Laurent GRANIER, Président GENERALI France
- Jean-Luc MONTANE, Directeur Assurances IARD Entreprises et Règlements de Spécialités AXA France
- Fabien WATHLE, Directeur Général Allianz France

En fin d'émission, le **DéZoom** aborde la question de l'évolution des rémunérations avec Christophe PARDESSUS, Vice-Président - Affaires réglementaires de PLANETE CSCA.

MARDI 29 JUIN de 9h à 11h

Reprise économique, les clés de la réussite pour travailler plus efficacement, prospecter et rester dans la course, collectivement et individuellement

avec les interventions de :

- Jérôme DEDEYAN, Vice-Président de PLANETE CSCA en charge des Assurtech et du Lab'
- Eric MIGNOT, Président, Co-fondateur de +Simple
- Fabrice PESIN, Président du Collège Courtiers affinitaires de PLANETE CSCA
- Thierry PEZENNEC, Chef du Service d'Information, de Renseignement d'Analyse Stratégique sur la Criminalité Organisée Financière au Ministère de l'Intérieur
- Samuel REUSS, Directeur Général d'EDICourtage, représentant des assureurs et Responsable Support au Développement Courtage IARD chez GENERALI

Bertrand de SURMONT répond à toutes vos questions sur la réforme du courtage dans le **DéZoom**.

Les conditions sanitaires actuelles ont conduit PLANETE CSCA à recourir à un dispositif équivalent en 2021 avec :

- L'intervention de nos neuf Présidents de Collèges régionaux
- Trois tables rondes d'actualités
- Six formations éligibles DDA

FORMATIONS DDA ÉLIGIBLES

Attestation pour 2h de formation

VENDREDI 21 MAI de 9h à 11h30 avec CFDP

Comprendre les règles spécifiques et les grands principes applicables à l'assurance Protection Juridique.

JEUDI 27 MAI de 9h à 11h30 avec Veralti (Groupe APICIL)

Actualités juridiques en matière de protection sociale.

VENDREDI 4 JUIN de 9h à 11h30 avec CGPA

La responsabilité professionnelle du courtier, sous toutes ses facettes.

JEUDI 10 JUIN de 9h à 11h30 avec CGPA

Les risques inhérents à la digitalisation du courtage d'assurances, actualités en lien avec la responsabilité du courtier.

MARDI 15 JUIN de 9h à 11h30 avec Veralti (Groupe APICIL)

Santé / Prévoyance : Évolutions et actualités juridiques/réglementaires, impacts de la crise sanitaire.

VENDREDI 25 JUIN de 9h à 11h30 avec CFDP

Comprendre les règles spécifiques et les grands principes applicables à l'assurance Protection Juridique. Focus sur le marché des produits d'assurances protection juridique destinés au monde de l'immobilier (syndicats de copropriétaires, ASL, propriétaires non occupants...).

PLANETE CSCA remercie ses partenaires pour leur confiance : CFDP, CGPA, MMA Entreprise et Veralti.



Retrouvez le programme complet



bit.ly/2Rw0L93

Plus d'informations et inscriptions



bit.ly/3eORv7h

Accédez à toutes les sessions d'actualités, interviews de nos partenaires et DéZooms, ainsi qu'à l'actualité de votre Collège régional et de proximité, en replay !

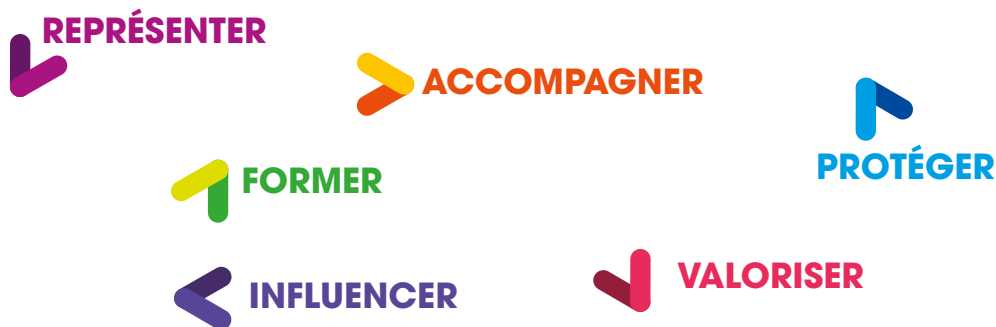


bit.ly/2Tajjia

L'OFFRE DE SERVICES DE PLANETE CSCA, être bien accompagné pour exercer ses activités en toute confiance

PLANETE CSCA est le seul syndicat représentatif du courtage d'assurances en France. Il propose une double approche, catégorielle avec six Collèges par type d'activité, et territoriale, au travers de neuf Collèges régionaux et de proximité. En 2021, PLANETE CSCA regroupe plus de 2 100 adhérents, représentant plus de 70 % du chiffre d'affaires de la profession.

LES 6 MISSIONS DE PLANETE CSCA



1 Parmi les services proposés par PLANETE CSCA dans le cadre de l'adhésion, l'accompagnement juridique est primordial.

En droit social et formation professionnelle comme pour toutes les questions « Métier et conformité », nos adhérents bénéficient gratuitement :

- d'un accès à des ressources documentaires avec des exemples précis, téléchargeables et adaptables en fonction des spécificités des méthodes de travail de chaque cabinet de courtage (convention d'indication, mandat d'intermédiaire, convention de co-courtage, contrat de travail...);
- d'une FAQ ;
- et de la possibilité de poser leurs questions spécifiques via une hotline et une adresse e-mail dédiée.

2 En adhérant à PLANETE CSCA, les cabinets de courtage bénéficient automatiquement de :

- l'accès au Médiateur de l'assurance, un service de médiation agréé par les Autorités au bénéfice de nos adhérents ;
- une assurance protection juridique avec notre partenaire CFDP. Cette garantie peut s'appliquer en cas de litige avec un tiers ou encore en cas de contrôle ACPR pour prendre en charge une partie des honoraires du conseil éventuel.

3 Se rencontrer et échanger avec ses pairs fait partie intégrante des services de PLANETE CSCA qui organise pour ses adhérents des événements régionaux et nationaux au plus près de leur implantation géographique ou à distance :

- d'information ;
- de formation ;
- de rassemblement des acteurs du marché, comme les Soirées de l'Assurance de Marseille ou de Lyon, la Scan Beer à Lille, la Journée du Grand-Est à Strasbourg.

Certaines sessions gratuites de formation, organisées avec les partenaires de PLANETE CSCA, permettent d'obtenir des attestations de formation compatibles avec la DDA.

4 PLANETE CSCA mène aussi une veille active diffusée sur de multiples canaux :

- site planetecscsca.fr ;
- newsletters ;
- webzine Codes Courtage ;
- chaîne Youtube ;
- réseaux sociaux.

Au-delà de ces services assurés par les équipes de PLANETE CSCA, nos adhérents ont accès à des offres multiples négociées pour eux. Celles-ci sont, selon les cas, incluses dans la cotisation d'adhésion au syndicat, ou accessibles à des tarifs négociés avec les partenaires de PLANETE CSCA.

5 Les offres incluses gratuitement dans l'adhésion à PLANETE CSCA comportent :

- l'accès gratuit à News Assurances Pro pour les cabinets de moins de 20 collaborateurs ;
- Comitéo, une offre mutualisée de services et de loisirs pour les adhérents et leurs collaborateurs :
 - billetterie
 - voyages/vacances
 - restauration
 - bien-être
 - sports et loisirs
 - shopping
 - services du quotidien.

6 Les offres négociées par PLANETE CSCA sont variées :

- des conditions spécifiques pour les contrats RCPro/Caution financière avec Allianz et CGPA ;
- l'accompagnement sur mesure par Largillière Finance sur tous les aspects de la négociation d'un cabinet ou d'un portefeuille ;
- l'accès à prix préférentiel à un outil de relation-client par SMS avec la solution Frizbi de J2S ;
- un partenariat avec Actusite ; spécialiste du digital dans les métiers de l'assurance, pour la création de sites internet et l'animation de réseaux sociaux ;
- PLANETE CSCA RH a développé un extranet, véritable outil dématérialisé de gestion du personnel à destination des entreprises de la branche du courtage d'assurances et/ou réassurances. Il procure une aide dans les tâches liées aux ressources humaines et la gestion du personnel telles que :
 - le recrutement
 - la gestion des congés payés
 - le suivi des formations professionnelles des salariés.
- en matière de RGPD, PLANETE CSCA RH propose aussi 3 solutions indépendantes ou complémentaires :
 - un audit réalisé par un expert
 - un outil d'analyse et de diagnostic simple à déployer
 - la mise à disposition d'un Délégué à la Protection des Données (DPD/ DPO), mutualisé ou dédié.

Focus

EDICOURTAGE

EDICourtage favorise grâce à ses trois solutions (EDIMessage, EDISignature et EDIConformité) l'échange automatique de données entre les courtiers et leurs porteurs de risques, permettant des gains de temps et la réduction des erreurs de saisie dans les documents. EDISignature est la solution de signature électronique dédiée aux acteurs de la distribution d'assurances.

PLANETE CSCA est membre fondateur d'EDICourtage et participe au nom de la profession des courtiers, à l'élaboration de ces solutions et à leur amélioration au fur et à mesure de leurs évolutions.

Recrutement de nouveaux adhérents

PLANETE CSCA se mobilise !

Les représentants de vos Collèges régionaux et de proximité organisent une série de webinaires avec ECA Assurances, et d'autres courtiers grossistes adhérents selon les régions, pour (re)-présenter toutes les raisons d'adhérer à notre organisation professionnelle.

Nous vous donnons rendez-vous en fonction de votre implantation géographique

 bit.ly/3kqVt8B

N'hésitez pas à relayer ces informations à vos consœurs et confrères susceptibles de nous rejoindre ! 

Nos services en images 



bit.ly/345IzWb

Pour adhérer à PLANETE CSCA




bit.ly/2ZKjD15

7 Rejoindre PLANETE CSCA, c'est participer à la représentation du courtage d'assurances en France.

PLANETE CSCA entretient des échanges permanents avec toutes les institutions du secteur, professionnelles ou politiques, privées ou publiques, et siège dans nombre d'entre elles.

PLANETE CSCA a créé l'Association Nationale des Courtiers et Intermédiaires d'Assurances (ANCIA) pour fédérer et défendre l'ensemble des professionnels de l'intermédiation en assurances.

PLANETE CSCA s'est aussi doté d'un outil de réflexion prospective, l'institut Intermédias, qui a pour objectifs de réfléchir et d'anticiper les grandes évolutions à venir pour nos métiers. 

Focus

LA FORMATION PROFESSIONNELLE

PLANETE CSCA RH a lancé en janvier 2020 une plateforme de formation digitale réservée aux adhérents de PLANETE CSCA, dédiée aux activités de courtage d'assurances. En rapport avec l'obligation, liée à la DDA, de 15h de formation continue minimum par an et par collaborateur, cet outil digital est conçu pour faciliter au maximum la prise en compte de cette obligation : aide à la construction des parcours de formation, subrogation de la prise en charge des heures de formation par l'OPCO Atlas pour les salariés, tableau de suivi des formations, paiement par CB...

De nouveaux modules sont régulièrement mis en ligne pour compléter l'offre déjà disponible (80 formations en ligne, de 20 minutes à 2 heures chacune). En 2021, l'université digitale de PLANETE CSCA RH permet de stocker en un même espace toutes les attestations de formation, celles réalisées sur la plateforme, comme celles effectuées auprès d'autres prestataires, en webinaire ou en présentiel.

SADA ASSURANCES

La Compagnie référente des solutions d'assurance pour les professionnels de l'immobilier

Des solutions d'assurances pour toutes les activités :

- de **GESTION LOCATIVE** :
GLI, Habitation, MRH ADB, PNO Bailleur
- de **SYNDIC** :
Multirisque Immeuble, 100% bureaux, PJ Etendue et Charges Impayées du syndicat de copropriété
- de **TRANSACTION** :
Perte sur Revente, vices cachés

et de la MRP « 100% Immobilier »

Des services agréés à nos solutions :

- Télésurveillance
- Réparation en nature
- Indemnisation gré à gré
- Sada Flash Immo
- Des conseils Prévention
- L'accès à la plateforme EDIConformité

Nouveau



LA VISION DU COURTAGE DE RICHARD DEGUETTES

“

*Les métiers de
l'assurance offrent
des terrains de jeu
personnalisables
à l'envi* ”

QUELLE A ÉTÉ VOTRE PREMIÈRE RENCONTRE AVEC LE COURTAGE D'ASSURANCES ?

Je suis l'exception qui confirme la règle, je revendique d'être l'un des seuls professionnels du secteur qui ait toujours eu envie de devenir assureur ! Ma rencontre avec le courtage n'avait donc rien de fortuit.

Lorsque j'ai fait mes études, il existait peu de filières dédiées à notre secteur d'activités. Je savais ce que je ne voulais pas être (médecin, ingénieur, ...) et j'ai choisi des études généralistes en école de commerce, tout en suivant une Maîtrise de mathématiques. Là encore, cela m'a permis d'approcher un ensemble de sujets que j'appréciais : les chiffres, le commerce, la finance, le marketing, le droit... sans avoir envie de trop me spécialiser dans une seule de ces disciplines.

J'ai effectué ma dernière année d'études en entreprise, chez un intermédiaire d'assurances à Villefranche-sur-Saône/ Meyzieu (Rhône/Ain), en agence. Cela m'a permis d'être en contact direct avec des clients qui entraient pour demander un tarif Auto, MRH. J'ai découvert alors la variété des situations et des problèmes rencontrés quotidiennement par chacun.

Les courtiers et les assureurs constituent de véritables thermomètres de la vie de tous les jours. Il n'existe pas une minute d'un programme d'information TV en continu qui ne puisse être reliée à des problématiques d'assurances : les mouvements comme les gilets jaunes, les grèves, la pandémie, les catastrophes naturelles, ... sont sous-tendus par des contrats d'assurances, et se traduiront par des indemnisations, des recours, des évolutions du marché...

QUE DIRIEZ-VOUS À UN·E ÉTUDIANT·E OU À UN·E JEUNE PROFESSIONNEL·LE POUR LE CONVAINCRE DE CONSIDÉRER LES MÉTIERS DU COURTAGE DANS SON PARCOURS ?

Je lui dirais plusieurs choses. Premièrement, si tu ne sais pas précisément comment t'orienter, viens découvrir nos organisations, qui proposent autant de métiers que tu peux en imaginer. Dans le courtage d'assurances, il est possible de toucher au juridique, au droit, au marketing, à la vente, à la distribution, à la finance, à la communication, à l'informatique. Pour qui n'a pas d'idée arrêtée sur ses souhaits ou qui aime toucher à tout, c'est une place idéale pour faire ses armes.

Le monde de l'assurance offre un bassin d'emplois important, avec des milliers d'employeurs potentiels, aux statuts variés : courtiers, assureurs, mutuelles, experts... et permet d'envisager des carrières domestiques ou internationales. Notre business est stable et récurrent, même si des logiques commerciales existent et nécessitent de l'agilité.

Mais plus simplement, j'aimerais mettre en avant que, contrairement aux idées reçues, nos métiers sont *fun*. Par la diversité des possibilités qui s'offrent à chacun d'entre nous pour bâtir sa carrière, les métiers de l'assurance offrent des terrains de jeu personnalisables à l'envi. Nos entreprises rassemblent des profils très divers : actuaires, juristes, commerciaux, mais aussi ingénieurs, financiers, développeurs-web, qui présentent un brassage enrichissant, contrairement à d'autres industries qui recrutent des professionnels issus du même moule. Comme personne n'a l'ensemble des compétences informatiques, tarifaires, juridiques, fiscales, comptables, commerciales, requises pour créer et suivre un produit d'assurances tout au long de sa vie, nos métiers imposent de dialoguer en permanence et de nous enrichir des apports de toutes les équipes qui composent cette chaîne de production, de commercialisation et de gestion des contrats d'assurances.

Deuxièmement, on se situe au début du processus de digitalisation de nos métiers d'assureurs. Ce chantier énorme, qui constitue un terrain d'innovation hyper intéressant est devant nous. Nul doute que certaines fonctions vont être automatisées, mais de nouveaux métiers restent à inventer. Si vous avez envie de participer à une mutation technologique majeure, c'est le moment de nous rejoindre.

Enfin, j'aimerais insister sur le rôle sociétal de l'assurance. La loi Sapin comporte un élément intéressant : elle dit que toute entreprise doit avoir « sa raison d'être ». Pour nos entreprises, quoi de plus facile ? Nous servons à ce que des personnes en détresse ne le soient plus, à ce que nos clients puissent continuer à exercer leurs activités même en cas d'incident (Incendie, Cyber,...).

Le moment de vérité de nos contrats reste la survenance d'un sinistre, le moment où le SAV se met en marche. Si on regarde tous les sinistres qui ont été payés en 2020, avoir une si mauvaise image est déplorable au vu de l'engagement financier des assureurs.

Le courtier se situe au croisement du problème (de l'assuré) et de la solution (chez l'assureur), son rôle d'intermédiaire le met dans une situation très favorable vis-à-vis de son client, car ses missions ont du sens.

QUE PEUT APPORTER LE COURTAGE AU MONDE ÉCONOMIQUE DE DEMAIN ?

Si rechercher des solutions d'assurances est un challenge passionnant, lire des contrats d'assurances se révèle bien moins intéressant, d'où l'importance du conseil et de la pédagogie qui caractérisent l'essence de l'intermédiaire : il rend simple des sujets compliqués.

Le courtier est le premier maillon de la chaîne, il perçoit de manière immédiate les nouveaux risques et même les risques de demain. Ces dernières années, on pourrait citer :

- les émeutes et mouvements populaires, inconnus avant les Gilets jaunes, mais restés dans l'actualité en 2020 avec les rixes aux États-Unis contre le racisme ou l'entrée dans le Capitole début 2021;
- le risque Cyber, apparu fortement il y a quatre ans ;
- la pandémie, impensable avant février 2020 ;
- les dégâts humains et financiers liés à des scandales comme les affaires DSK ou Harvey Weinstein.

Et je ne vois aucune raison pour qu'il n'y ait pas autant de nouveaux risques dans les années à venir. Je considère même qu'il existe des risques émergents à l'intérieur de ceux déjà identifiés très récemment. Très simplement, si on considère la pandémie, l'arrivée des vaccins pose des problèmes de logistique et de transport. Qui va assurer la continuité de la chaîne du froid pour ces produits hautement sensibles ? Les courtiers ont traité ce sujet en créant de nouvelles solutions, imposées par une situation inédite et urgente.

Si jusqu'à la dernière décennie, les assureurs tenaient la plume pour rédiger les contrats, aujourd'hui, les produits sont co-construits avec les courtiers, car la position du courtier lui permet d'être au cœur des problématiques de terrain qu'il faut traiter. Au contact des nouveaux risques, l'intermédiaire est aussi l'initiateur des solutions innovantes.

Assureurs et courtiers disposent du même solfège, mais ils ne jouent pas du même instrument. On pourrait s'interroger sur la pérennité des intermédiaires dans une société qui tend à réduire les circuits de distribution, qui « s'uberise ». Les compagnies d'assurances ne pourraient-elles pas accéder directement à leurs clients ? En théorie, pourquoi pas, mais dans la réalité, il est nécessaire de conserver un contact humain, un interlocuteur bien identifié à qui les clients peuvent s'adresser. Si je fais un parallèle avec la vente en ligne, rien n'est plus simple que d'acheter un produit en deux clics. Les difficultés commencent lorsqu'il faut le retourner ou qu'il est défectueux. Or, en matière d'assurances, la survenance d'un sinistre est statistiquement attendue. Ce moment de crise pour le client nécessite un accompagnement humain. Vous aurez envie d'être écouté et épaulé par un spécialiste. Voilà pourquoi je crois que nous aurons toujours besoin d'intermédiaires, même si la consolidation du marché entraîne une baisse de leur nombre.

Chez Liberty Specialty Markets France, nous n'avons pas de réseau de distribution propre, nos courtiers constituent notre seul réseau d'apporteurs. Nous entretenons ainsi des relations fortes et complices avec nos intermédiaires. Nous sommes fiers d'être arrivés en tête dans le baromètre Golder pour la 3^e fois consécutive en 2020, une preuve extérieure que notre stratégie de proximité est perçue positivement par nos courtiers. ■



ARIANCE

Mutuelle Santé - Prévoyance

Acteur de **votre performance**



Une offre de produits **santé et prévoyance** à des tarifs compétitifs



Un outil de **relation client et de tarification** innovant et performant



Un **accompagnement et un suivi** personnalisés de votre activité



**Devenez
partenaire du
réseau de courtage
nouvelle génération !**

Contactez-nous :

partenariat@ariance-assurances.com

01 83 75 60 80



CGPA

vivre votre profession avec assurance

GARANTIE CYBER



VOTRE RC PRO PROTÈGE AUSSI VOS DONNÉES

Maîtriser les risques numériques est indispensable à la protection et au développement de votre activité. C'est pourquoi CGPA, leader de la RC Pro des agents généraux, courtiers et intermédiaires en finance, intègre la Garantie Cyber dans tous ses contrats.

RC, ASSISTANCE ET GESTION DE CRISE...

GARANTIE JUSQU'À 500 K€

SANS QUESTIONNAIRE

INCLUS DANS TOUS LES CONTRATS

www.cgpa.fr