



# la nouvelle revue du courtage

LE MAGAZINE DU SYNDICAT DES COURTIER D'ASSURANCES

**le dossier**

## LA TRANSMISSION DES CABINETS DE COURTAGE

---

p.28

LES ACTIONS  
DE **PLANETE CSCA**

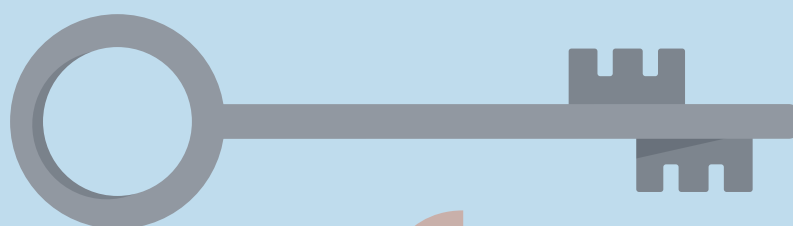
LA RÉFORME  
du courtage :  
ce qu'il faut savoir !

---

p.30

**REGARD  
SUR LE COURTAGE**

La vision du courtage  
d'Erwan Lomenech





# Dans ce numéro

3

**Édito**

4

**le dossier**

**LA TRANSMISSION**

DES CABINET DE COURTAGE

6

Un maître-mot, anticiper

8

Focus : Se préparer à la cession, les principales étapes

9

Un marché dynamique en nombre de transactions, et qui devrait le rester  
Quid de l'évolution des valorisations en 2021 ?

10

Focus : Droits à la retraite et donations, ce qu'il faut savoir  
Céder aux managers ou les associer au capital, quelles questions se poser ?

11

Focus : Le rôle des fonds d'investissement

**12 À RETENIR  
CE TRIMESTRE** : Agenda

## Les interviews

14

**INTERVIEW GENERALI**

Notre culture s'appuie sur une volonté de co-construction

16

**INTERVIEW AXA FRANCE**

Nos efforts de simplification ont porté leurs fruits

18

**INTERVIEWS MMA**

Toutes nos positions doivent être mesurées et expliquées

Notre stratégie s'inscrit dans la continuité

## Expertises

20

**ORGANISATION DU TRAVAIL**

Mercer France, adopter un mode de travail hybride au service d'un projet collectif ambitieux

22

**CYBER SÉCURITÉ**

La gouvernance pour répondre aux enjeux de la cyber sécurité

24

**EDICONFORMITÉ**

Se mettre en conformité est une démarche d'amélioration continue

Regrouper toutes les informations réglementaires devenait essentiel à l'ère du digital

## Les actions de PLANETE CSCA

26

**CONFORMITÉ**

2022 doit être l'année de la conformité pour tous les cabinets de courtage

Faire de la conformité un pilier dans l'organisation du courtier

28

**LA RÉFORME DU COURTAGE** au 1<sup>er</sup> avril : ce qu'il faut savoir !

29

**LES COURTIERS FONT L'ACTU**

30

**REGARD**

La vision du courtage d'Erwan Lomenech



**La Nouvelle Revue du Courtage DÉCEMBRE 2021**

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



[www.planetecscA.fr](http://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** : Hervé Thouroude [J.L. Granier] (p.14),  
C. Boulze [C. Dane] (p.18), Jessy Hihn [A. Curtet] (p.21),  
Polodoury [E. Lomenech] (p.30).



**Bertrand de Surmont**  
Président de PLANETE CSCA

## **Chères adhérentes, chers adhérents,**

En ces dernières semaines de l'année, il est temps de dresser un premier bilan.

De ce point de vue, même si la reprise économique est récente, elle semble solide : une reprise à +3 % au 3<sup>e</sup> trimestre, un taux de chômage en recul, un nombre de faillites d'entreprises moins élevé qu'anticipé, sont des indicateurs rassurants.

Pour autant, en matière d'assurance, le marché poursuit son redressement. Les conditions d'un marché *soft* sont révolues, et les courtiers doivent accompagner leurs clients dans une conjoncture nouvelle, pour trouver les meilleures solutions pour eux.

Dans le même temps, ils doivent, sous l'impulsion des assureurs et de leurs réassureurs, avenanter les contrats concernés en en faisant sortir les « garanties silencieuses » cyber.

Ces chantiers ne seront pas menés sans difficultés, à une période où certaines compagnies manifestent leur intention de sortir ou de réduire leur exposition sur certaines branches/produits (éolien, cyber, particuliers...).

L'année 2021 a été marquée par l'adoption de la réforme du courtage, qui sera mise en place le 1<sup>er</sup> avril 2022. PLANETE CSCA a œuvré, tout au long de l'année, pour anticiper cette nouvelle étape pour votre compte, avec l'ADN qui est le sien : vous accompagner dans la durée, avec une attention tournée vers les cabinets de proximité.

Dès le printemps dernier, nous avons proposé aux compagnies d'assurances d'intensifier le dialogue avec vous, en leur ouvrant nos pages dans nos revues papier et en leur donnant la parole dans notre Tour des Régions.

Notre opération de vote pour désigner les fournisseurs de prédilection des courtiers a donné lieu, dans tous nos collègues, à des remises de trophées physiques. Ces rencontres ont marqué dans de nombreux cas le retour des échanges en présentiel, garantissant leur succès côté courtiers comme auprès de leurs interlocuteurs dans les compagnies.

L'agilité, la résilience, la capacité des courtiers à aller de l'avant ont été renforcées depuis mars 2020, ce qui devrait convaincre de nouveaux profils de nous rejoindre pour inventer, pour nos clients, des solutions innovantes d'assurances. Ma volonté de créer un diplôme de courtier, en partenariat avec Paris-Dauphine, prendra corps au printemps 2022, avec une première promotion de professionnels qui devrait accueillir une quinzaine d'apprenants ; il est plus que temps d'ouvrir l'accès à notre belle profession à des profils qui lui sont externes.

Faire connaître nos métiers, notre diversité, la richesse de nos activités fait partie de la feuille de route que je m'étais fixée au début de mon mandat, en septembre 2019. La campagne multi-canal de communication grand public « Réflexe Courtier », lancée en septembre, a été bien accueillie et saluée par notre écosystème. Elle connaîtra un second temps fort en février prochain.

Vous accompagner au quotidien se traduit pour nos équipes par une réflexion permanente sur l'offre de services que PLANETE CSCA vous propose. Nous venons de revoir entièrement le sujet de la conformité, avec une nouvelle palette de propositions de prestataires capables d'adresser les réglementations majeures qui vous concernent. Grâce à ces évolutions, 2022 sera l'année de la conformité, pour ceux qui n'auraient pas encore pris le sujet à bras le corps !

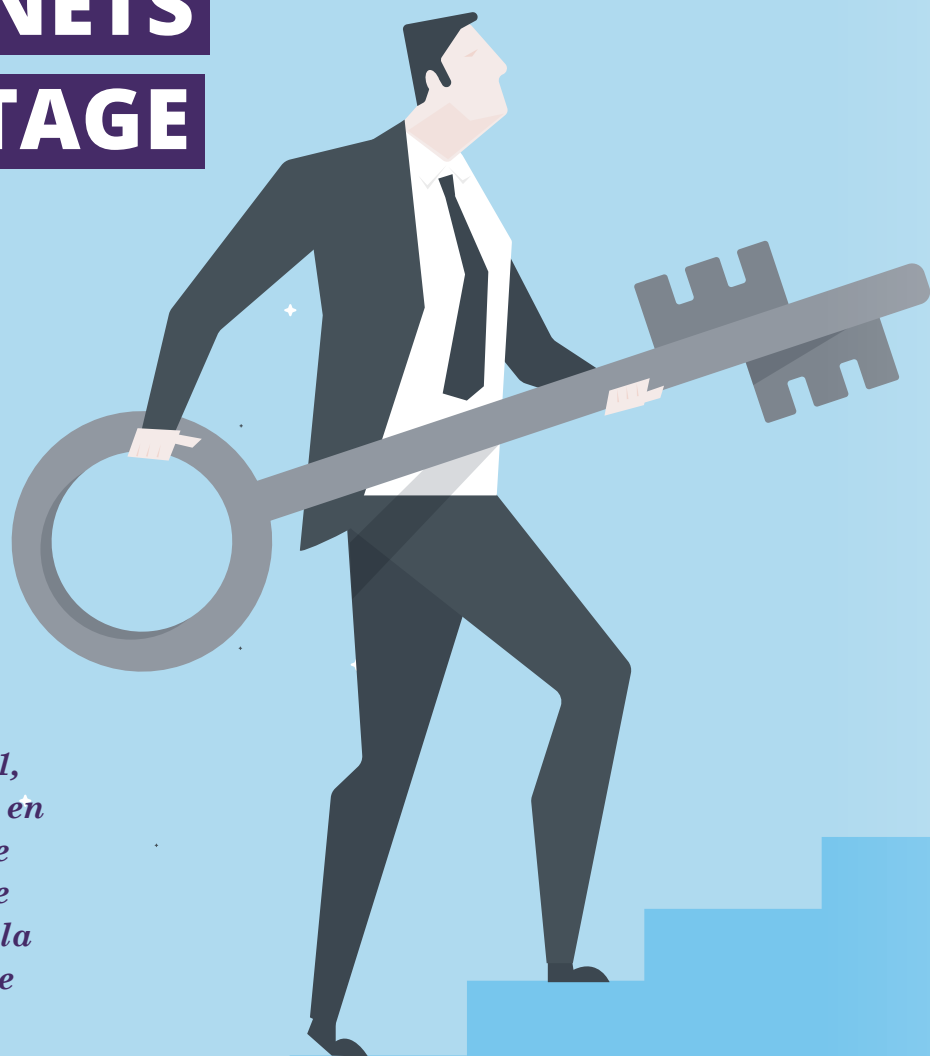
Vous découvrirez que le dossier de ce numéro est consacré à la transmission des cabinets de courtage, sujet sur lequel nous travaillons depuis 2020, et que nous continuerons à suivre dans la durée. L'intérêt que suscite notre secteur d'activité auprès des investisseurs, comme les mouvements de concentration, sont des phénomènes qu'il nous faut suivre pour anticiper les évolutions de nos activités.

La période est rude pour certains courtiers (principalement de proximité) : réglementation de plus en plus étouffante, marché en retournement, retrait total ou partiel de certains porteurs de risques....

PLANETE CSCA est à vos côtés pour vous accompagner dans ces évolutions majeures qui, si elles n'étaient pas maîtrisées et anticipées, pourraient faire disparaître un certain nombre d'entre nous.

Je vous souhaite de joyeuses fêtes de fin d'année !

# LA TRANSMISSION DES CABINETS DE COURTAGE



*Tout au long de l'année 2021, PLANETE CSCA a organisé en partenariat avec Largillière Finance et le Cercle Lab une série d'évènements dédiés à la transmission des cabinets de courtage.*

PLANETE CSCA suit cette thématique avec une grande attention, en raison de phénomènes structurels comme l'âge moyen des dirigeants de cabinets de courtage et une pression réglementaire en constante augmentation, qui peuvent expliquer des mouvements de cession. Mais des raisons plus conjoncturelles animent ce marché dynamique en nombre de transactions. La crise COVID a-t-elle des répercussions sur le volume de cessions/acquisitions ?

L'appétit des fonds d'investissement est-il voué à perdurer ? Comment s'apprécient les valorisations ? Quelles sont les perspectives à court terme pour les cabinets qui recherchent à acquérir ou vendre tout ou partie de leurs activités ? Quelles sont les bonnes questions à se poser avant de passer à l'action ? Tous ces thèmes ont été abordés lors de nos 5 rendez-vous en visioconférence. La Nouvelle Revue du Courtage vous en propose un résumé.

## LES ANIMATEURS

Journalistes de la rédaction de News Assurances Pro



**Florian DELAMBILY**



**Thierry GOUBY**

## LES PARTENAIRES

### DE PLANETE CSCA



## NOS INTERVENANTS



**Bertrands de SURMONT**  
Président de PLANETE CSCA



**Nicolas IBANEZ**  
Associé de Largillière Finance



**Pierre-Olivier CHANOVE**  
Président et fondateur d'Asselio



**Amandine SEPREZ**  
Inspecteur patrimonial chez Asselio



**Antoine CHOPINEAU**  
Secrétaire général d'Asselio



**Thibault SUIRE**  
Dirigeant de Suire Vie & Patrimoine

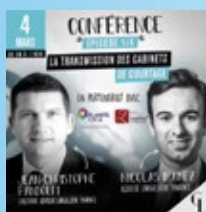


**Laurent DEVORSINE**  
Dirigeant du cabinet Devorsine



**Jean-François WALBERT**  
Président du conseil de surveillance  
du groupe France Courtage

## LE CALENDRIER DES ÉVÈNEMENTS



**Jedi 4 mars**

### Conférence inaugurale

- L'impact de la crise COVID (et de la pression réglementaire) sur le marché des cessions/acquisitions de cabinets de courtage de proximité ;
- L'analyse des mouvements de concentration des grands cabinets en France ;
- Le rôle des fonds d'investissement.



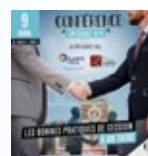
**Mardi 16 mars**

Atelier **Stop ou encore ?**  
**Quand et pourquoi transmettre ?**



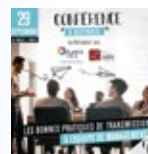
**Vendredi 26 mars**

Atelier **Les bonnes pratiques**  
**de la transmission intra-familiale**



**Vendredi 9 avril**

Atelier **Les bonnes pratiques**  
**de la cession à un tiers**



**Mercredi 29 septembre**

Atelier **Les bonnes pratiques de**  
**transmission à l'équipe de management**



## RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE *Transmission Lab'* **PLANETE CSCA**

Dans le cadre de ses réflexions constantes sur la profession des activités de courtage d'assurances, PLANETE CSCA a publié en juin 2020 les résultats d'une enquête menée auprès de ses adhérents sur le thème de la transmission d'entreprise, en partenariat avec la Fondation MMA Entrepreneurs pour le Futur et Transmission Lab'.

### À retenir !

# 86 %

des dirigeants estiment que la transmission est un **sujet majeur**.

# 28,5 %

des dirigeants assurent que la transmission porte surtout sur **le patrimoine**, plutôt que sur des valeurs ou un savoir-faire.

# 42 %

des dirigeants entendent transmettre pour **le bien de l'entreprise**, plutôt que pour des raisons personnelles ou encore par contrainte.

# 57 %

des dirigeants attendent de leurs successeurs qu'ils augmentent **la croissance de l'entreprise**.

# 38 %

des dirigeants estiment que le successeur doit avoir un **profil** entrepreneur.

## Un *maitre-mot,* **ANTICIPER**



Questions-réponses avec **Pierre-Olivier Chanove** et **Jean-François Walbert**.

**Pierre-Olivier Chanove et Jean-François Walbert, vous êtes à l'initiative au sein de PLANETE CSCA de l'organisation de ces sessions courtes et pratiques sur la transmission des cabinets de courtage, pourquoi ?**

[**Pierre-Olivier Chanove**] En tant que syndicat, nous sommes souvent interrogés sur ce sujet et je voudrais d'abord rappeler qu'il n'y a aucune obligation de céder son affaire. En France, nous disposons de la retraite à la carte, entre 62 et 67 ans. Les activités que nous exerçons n'ont pas le degré de pénibilité des métiers du bâtiment, ou d'autres professions, et il est possible de prolonger sa vie professionnelle si on le souhaite. Jean-François et moi-même avons souvent été en position d'acquiescer des cabinets, et il nous semble important de partager notre expérience avec des confrères qui souhaitent préparer leur transmission, car nous voyons certaines situations se présenter de manière récurrente.

[**Jean-François Walbert**] Certes, il n'existe pas d'obligation liée à l'âge mais j'observe une certaine lassitude du courtier, qui peut se sentir isolé face à la montée des périls, notamment la réglementation qui s'impose et qu'il peut avoir du mal à assumer. Pour cela, le courtier doit s'appuyer sur le syndicat, qui est en mesure de lui apporter un véritable accompagnement. Les services proposés et les compétences partagées par PLANETE CSCA peuvent être un réel soutien. Sur le sujet de la transmission, un partenariat a d'ailleurs été noué depuis l'année dernière avec L'argillière Finance.



**En savoir plus**  
Lire le Livre Blanc



[bit.ly/3r0B5y9](https://bit.ly/3r0B5y9)

**Mais un jour, dans tous les cas de figure (cession, départ à la retraite, décès ?...), le départ devient effectif. Comment s'y préparer ?**

[**Pierre-Olivier Chanove**] Pour se lancer, il faut d'abord un état d'esprit :

- Être clair avec son projet, ce que l'on souhaite faire après, je dirais même qu'il faut commencer par cela.

- Être clair avec ses collaborateurs.

Les équipes font confiance à leur dirigeant depuis des années, et cette relation mérite d'être prise en considération. Lorsque le dirigeant atteint l'âge présumé de la retraite, il est légitime que ses salariés s'interrogent. J'ai récemment été présenté comme consultant dans une entreprise qui était à la vente, je trouve que cela manque d'honnêteté et de courage vis-à-vis de personnes qui vous ont fait confiance. Il faut bannir les non-dits autour du départ, pour le bon déroulé de l'opération.

De manière pragmatique, il faut aussi revisiter quelques points-clés :

- Calculer son âge légal de départ à la retraite, situé aujourd'hui entre 62 et 67 ans.

- Préparer sa Team pour présenter son affaire sur le marché !

- › Mobiliser son expert comptable, **et**

- › Prendre un avocat spécialisé.

Par exemple, il faut impérativement régler des points comme le compte courant du chef d'entreprise (ne pas devoir d'argent à sa structure), avoir des bilans à jour s'il existe une SCI, ...

Ce n'est pas à l'acquéreur de faire ce travail de présentation des comptes, le cédant doit être organisé pour aller rencontrer le marché, ce qui lui évitera un certain amateurisme qui pourrait le disqualifier ou dégrader la valeur de son cabinet.

[**Jean-François Walbert**]

Récemment, j'ai travaillé sur une opération où il y avait un intermédiaire. Tout était anticipé, les questions que je pouvais avoir à l'esprit ont été traitées sans avoir besoin de les poser.

“ Il faut vendre pour de bonnes raisons : un nouveau projet de vie, une recherche de complémentarité ou un adossement.

**Nicolas IBANEZ**

Cela m'a facilité les choses et surtout permis de gagner du temps.

En cédant son affaire, le courtier doit effectuer une révolution culturelle : il ne peut pas vendre et conserver tous ses avantages. Concrètement, il doit laisser derrière lui la gestion des ressources humaines après son départ, et bien évidemment des avantages liés à ses activités, comme son véhicule de fonction ! Il faut qu'il soit prêt sur ces points-là également.

**Quel serait le rétroplanning idéal ?**

[**Pierre-Olivier Chanove**] Chaque situation est différente, puisque nous avons évoqué le fait de mettre ses activités au carré et de constituer sa « Team ». Il faut toutefois un temps minimum de 18 mois/2 ans pour préparer sereinement une transmission.

[**Jean-François Walbert**] Reste le problème délicat de l'information à son environnement professionnel, je pense tout particulièrement aux compagnies d'assurance. Elles disposent d'un relationnel important qui peut accompagner la cession. Ce point doit également être anticipé par le courtier.

**De votre point de vue, est-il envisageable pour un professionnel de réaliser une partie de ses actifs et de rester en activité ?**

[**Pierre-Olivier Chanove**] À deux ans de la retraite, quelqu'un qui est son propre patron depuis des décennies peut-il devenir salarié ? Cela mérite une sérieuse introspection !

[**Jean-François Walbert**] Je pense que c'est possible moyennant certaines conditions. J'ai l'expérience d'une opération en 2008 dans laquelle le dirigeant avait conservé 20 % du capital. Nous nous étions mis d'accord sur ce qu'il continuerait à faire à moyen terme. En réalité, il souhaitait se décharger de la partie administrative et conformité, être épaulé pour ne plus travailler seul, mais le suivi commercial des grands comptes lui allait très bien. Aujourd'hui, il est toujours avec nous ! A partir du moment où la délimitation des territoires s'appuie sur une vision partagée, cela peut fonctionner.

**Autre cas d'école, peut-on racheter un cabinet aux activités diversifiées et ne conserver que la partie Vie ou IARD ?**

[**Jean-François Walbert**] Là encore, c'est l'état d'esprit qui va être important, quels que soient les accords écrits passés entre les différentes parties. Ainsi, il y aura deux courtiers pour un même client, ce qui est plus compliqué à gérer. Mais j'ai rencontré le cas par le passé.

[**Pierre-Olivier Chanove**] Je pense que ces opérations sont difficiles. Prenons le cas d'un cabinet qui a des activités Dommage, Collectives et Patrimoine. Avant la loi PACTE, j'aurais eu tendance à dire qu'on pouvait envisager un rachat. Mais je suis plus fermé sur le sujet aujourd'hui, car la loi Pacte a pour conséquence de faire converger la partie Gestion de patrimoine et l'épargne-salariale au sein du produit PER. C'est sujet à contentieux entre le cabinet cédé et le cabinet conservé. ■



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**

## FOCUS **SE PRÉPARER À LA CESSION** LES PRINCIPALES ÉTAPES

*Par Antoine Chopineau*



### **À QUOI FAUT-IL PENSER EN AMONT DE LA CESSION DE SON CABINET ?**

La première chose est de définir quel est mon timing et le calendrier qui va suivre.

- Ensuite, quel vont être les critères de décision concernant mon futur acquéreur (quel profil et quelle taille de repreneur / à quel prix / quelles conditions de cession / quel projet industriel pour mon entreprise une fois que je l'aurai quitté...)
- S'entourer sans attendre d'un conseil financier (expert-comptable) et d'un avocat

Le challenge va ensuite consister pour le cédant à être capable de se mettre à la place de l'acquéreur, notamment dans les comptes de l'entreprise (identifier les forces et les faiblesses de sa structure).

### **UNE FOIS LA CESSION EFFECTIVE, QUEL EST LE DÉLAI IDÉAL POUR QUITTER L'ENTREPRISE ?**

- Cela va d'abord dépendre du projet qui a motivé la cession (départ à la retraite, nouveau projet industriel, difficultés de mise en conformité, etc).
- Il faut trouver un juste milieu entre partir tout de suite, sans période de transition, et partir après plusieurs années.

- C'est un point à définir et border dès le début des discussions avec l'acquéreur.

### **QUAND ET COMMENT L'ANNONCER AUX SALARIÉS ?**

- La cession peut être anxiogène pour les salariés, surtout s'ils travaillent depuis longtemps avec le cédant.
- Il est préférable de l'annoncer lorsque le plan de cession et le timing sont clairs

### **QUE FAIRE SI LE/LA CÉDANT(E) DÉCIDE DE RESTER DANS L'ENTREPRISE ?**

- Cela peut représenter un coût supplémentaire pour l'acquéreur.
- Attention aux possibles interférences... Avoir été pendant des années son propre patron et devoir ensuite rendre des comptes n'est pas toujours facile. Face à ces problématiques, quel est l'état d'esprit du cédant ?
- C'est un sujet à border dès le début du processus de cession en définissant clairement les dates de prises de fonction, les périmètres de chacun etc.

### **UN(E) CÉDANT(E) PEUT-IL/ELLE AVOIR DES EXIGENCES PARTICULIÈRES DANS LE CADRE DE LA VENTE DE SON CABINET ?**

- La majorité des cédant(e)s sont attaché(e)s à la préservation de leurs salariés. Elles peuvent également demander à ce que les personnes clés de l'entreprise (notamment les commerciaux) soient conservées.
- Suivant la taille de l'acquéreur et le montant de l'investissement qu'il va engager dans l'opération, l'obligation de rentabilité peut conditionner les possibles exigences du cédant. ■

“ *Un processus de vente prend beaucoup de temps, et notamment pour le dirigeant. Pour matérialiser l'envie de travailler ensemble, entre cédant et acquéreur, bien se connaître et partager des valeurs communes est indispensable.*

**Nicolas IBANEZ**



# Un marché dynamique en nombre de transactions, ET QUI DEVRAIT LE RESTER

Par *Bertrand de Surmont*  
et *Nicolas Ibanez*

*Le rythme des rapprochements et des acquisitions semble s'accélérer depuis quelques années, et chaque mois apporte son lot d'annonces dans la presse assurantielle. Cette tendance devrait rester pérenne dans les années à venir.*

## **[Bertrand de Surmont]**

La dynamique financière sur le monde du courtage n'est pas nouvelle, même si l'arrivée des fonds d'investissement lui a donné plus de visibilité. Le marché est réparti entre de très nombreuses structures, et la pyramide des âges joue en faveur d'opérations de transmission plus nombreuses. Il existe aussi des sujets plus macroéconomiques : l'augmentation permanente de la réglementation peut pousser un certain nombre de chefs d'entreprise à passer la main, non qu'ils ne veuillent pas appliquer la réglementation mais parce que celle-ci peut sembler top coûteuse à mettre en œuvre. Cela peut être un positionnement de sagesse.

**[Nicolas Ibanez]** Il est vrai que la crise n'a pas révolutionné le marché, mais elle a probablement amplifié l'engouement pour le courtage. Juste pour vous donner quelques repères : en 2019, Largillière Finance avait 6 mandats actifs sur le marché du courtage, en 2020 et en 2021, plus d'une dizaine et en croissance.

Trois facteurs principaux expliquent cet attrait : la résilience, la récurrence et la croissance.

Or les crises mettent en lumière les activités les plus récurrentes, ce qui a été le cas du courtage pendant la crise COVID. Nous observons un phénomène de « flight to quality », la recherche d'actifs de qualité, qui entraîne les valorisations importantes que nous connaissons actuellement.

Les portefeuilles en Assurances de Personnes demeurent les plus recherchés, car ils bénéficient d'une grande récurrence. Viennent ensuite les courtiers affinitaires, en dehors des activités très affectées par la crise sanitaire (agences de voyage, évènementiel, tourisme...). Enfin, courtiers grossistes et courtiers spécialisés continuent à présenter un fort intérêt pour les fonds d'investissement par exemple. ■

“ Chacun son métier, pour ces problématiques de transmission, il faut s'adresser à des professionnels, banque d'affaire, avocat fiscaliste, conseil spécialisé dans les cessions/acquisitions.

Bertrand de SURMONT

## Quid de l'évolution des valorisations EN 2021 ?

Par *Nicolas Ibanez*

Il arrive que les valorisations de certaines opérations atteignent des multiples d'EBITDA<sup>1</sup> de 15 à 20 fois. Ces métriques restent rares et concernent surtout le grand courtage, avec des croissances de chiffre d'affaires à deux chiffres. Chez Largillière Finance, nous observons une palette de valorisation qui s'étage plutôt entre 7 et 15 fois l'EBITDA. Ce qui explique que le multiple soit de 15 plutôt que de 7 tient à plusieurs éléments :

- la taille, qui peut entraîner le paiement d'un premium correspondant à la profondeur du fonds de commerce de l'entreprise,
- la croissance, les perspectives en termes d'activité,
- et la ventilation du chiffre d'affaires. Un portefeuille diversifié sera moins risqué.

Nous sommes confrontés à un marché acheteur, et qui va le rester, les prix ne sont donc pas orientés à la baisse. Même si les valorisations ne sont pas à la hausse en 2021, les niveaux constatés restent sur un plateau élevé. Nous ne sommes pas comme en 2008 dans une crise financière avec un assèchement des liquidités prêtes à être investies.

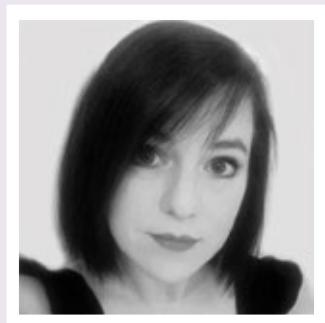
En revanche, la crise a profondément modifié la manière dont les opérations sont payées. La question légitime pour l'acheteur de se protéger contre une baisse éventuelle de la clientèle dans le portefeuille. Cela les incite à payer la majeure partie du prix à la date de réalisation de l'opération, le *closing*, puis via des compléments de prix à 12 mois voire 24 mois. ■

<sup>1</sup> EBITDA : Excédent brut d'exploitation

# DROITS À LA RETRAITE ET DONATIONS

## CE QU'IL FAUT SAVOIR

Par *Amandine Seprez*



### EN CAS DE CESSIION POUR UN DÉPART À LA RETRAITE, QUELLES SONT LES PROBLÉMATIQUES À PRENDRE EN COMPTE ?

- Il est important que le cédant définisse le montant de revenus dont il aura besoin une fois à la retraite. Il y a généralement un gros différentiel entre ses revenus d'activité et le montant de sa retraite. De ce fait, fixer le juste prix de cession sera primordial.
- Demander une étude de sa future retraite en amont peut permettre d'établir une stratégie patrimoniale visant à maintenir le train de vie du cédant.

### DANS LE CADRE D'UNE TRANSMISSION À TITRE ONÉREUX, QUELS SONT LES ÉLÉMENTS ESSENTIELS À CONNAÎTRE ?

- La forme sociale va définir la fiscalité applicable à la cession.
- Si l'activité est exercée sous forme sociétaire, c'est la « Flat Tax » qui s'appliquera par défaut. Il existe toutefois certains abattements, une estimation de la fiscalité en amont est nécessaire pour bien anticiper et choisir l'option fiscale la plus avantageuse.
- Si l'activité est exercée sous la forme d'entreprise individuelle, il existe une multitude de régimes possibles.

Il est essentiel d'anticiper au plus tôt ces questions afin notamment de pouvoir mettre en place des schémas

permettant de réduire la pression fiscale. Plus on s'y prend tôt, plus on a d'options.

- Exemple de la donation avant cession, avec des conditions suspensives
- Possibilité d'utiliser une holding pour faciliter la donation de parts sociales ou réduire la fiscalité.

### QUELS SONT LES INTERLOCUTEURS VERS QUI SE TOURNER POUR CES QUESTIONS ?

Il est impératif d'en parler à un expert : que ce soit un notaire (notamment pour les questions des donation), un avocat fiscaliste, un conseiller patrimonial ou encore un expert-comptable. L'interprofessionnalité trouve tout son sens dans ces étapes de la vie qui sont cruciales pour les chefs d'entreprise.

### QUE FAIRE SI LE/LA CÉDANT(E) PRÉVOIT D'ENTREPRENDRE UN AUTRE PROJET PROFESSIONNEL ENSUITE ?

- En cas de projet de « redéploiement » dans une nouvelle activité, il est possible de bénéficier d'un report d'imposition sur la plus-value afférente aux parts sociales apportées à une nouvelle structure holding.
- Selon la chronologie des opérations, il pourra être exigé du cédant un emploi de 60 % du produit de cession dans la nouvelle activité.
- Il est impératif d'étudier le plus en amont possible ce type de projet pour correctement calibrer les montants apportés et le besoin de liquidités.

### QUELLES SONT LES ERREURS LES PLUS FRÉQUENTES SUR CES QUESTIONS FISCALES ?

Il est absolument nécessaire d'anticiper au maximum ces questions, afin de pouvoir adopter les solutions permettant de réaliser ces opérations de cession et/ou de transmission dans les meilleures conditions (réduction de la fiscalité, donation aux enfants, etc.).

# Céder aux managers ou les associer au capital, QUELLES QUESTIONS SE POSER ?

Par *Nicolas Ibanez, Laurent Devorsine et Thibault Suire*

**[Nicolas Ibanez]** Les cédants ne s'aperçoivent pas toujours que les acheteurs sont parfois dans leurs équipes. On peut les accompagner pour structurer des opérations qui leur permettent de céder à leur management, des opérations qui sont souvent assez douces pour les équipes et pour la clientèle. Néanmoins les problématiques juridiques, fiscales mais aussi culturelles lors de ce type de cessions doivent être appréhendées de manière spécifique.

**[Laurent Devorsine]** Dans notre cabinet familial basé à Nantes, nous avons proposé à deux collaborateurs de s'associer afin de pérenniser leur présence dans l'entreprise. Je constate que mes confrères ne recourent pas fréquemment à ces solutions, souvent parce qu'ils ont la crainte de ne pas trouver de solution. C'est dommage ! C'est pourquoi nous avons souhaité dans ce cycle de réflexions sur la transmission des cabinets de courtage sensibiliser les courtiers, en les encourageant à considérer cette association au capital comme un lever d'engagement.

**[Nicolas Ibanez]** Nous sommes amenés à traiter de plus en plus fréquemment ce sujet, assez nouveau et très intéressant, qui permet de mêler les aspects d'intéressement de certains managers avec des notions de cession/transmission. Une technique consiste à mettre en place un système d'actionnariat global, via des dispositifs de type



“ La cession intervient dans un cadre patrimonial, dans la perspective pour le cédant de préparer l'activité d'après. Les opérations réussissent souvent pour des questions d'hommes.

Bertrand de SURMONT

actionnariat salarié. Mais il est possible d'aller plus loin, via un LBO<sup>1</sup> pour quelques managers clés de l'entreprise.

**[Thibault Suire]** Pour que les cabinets de taille moyenne puissent subsister, ils doivent parvenir à attirer des talents et à les retenir. Se pose tout d'abord la question des collaborateurs qu'on souhaite associer, ce qui relève de la stratégie d'entreprise. Encadrée par un pacte d'associés, l'association peut être une solution complémentaire à la rémunération directe et indirecte pour éviter qu'ils ne partent à la concurrence, surtout si ce sont de bons commerciaux. Contrairement au système d'intéressement Groupe, il s'agit là d'un intéressement très ciblé, avec cession d'une partie du capital à quelques collaborateurs clairement identifiés pour leur rôle clé dans l'entreprise. ■

<sup>1</sup> Leverage Buy Out : le management détient une partie du capital de l'entreprise

Merci à tous nos témoins, **Erick Berville**, Président de Finaxy Group, **Bertrand de Surmont**, Président de PLANETE CSCA, **Pascal Gour**, Avocat au cabinet Jeausserand Audouard, **Béranger Mistral**, Partner chez APAX Partners et **Jean-Christophe Pandolfi**, Executive Advisor de Largillière Finance.

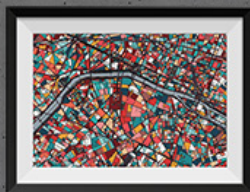
## FOCUS LE RÔLE DES FONDS D'INVESTISSEMENT

Par **Nicolas Ibanez**

“ Je ne suis pas favorable à parler de bulle, car le marché reste atomisé et il reste de la place pour l'émergence de nouveaux acteurs. L'arrivée des fonds d'investissement n'a pas entraîné mécaniquement une hausse des valorisations pour la totalité des cabinets de courtage. Néanmoins, elle dynamise les transactions, en ayant un effet incitatif pour les cabinets plus petits qui peuvent réfléchir à se rapprocher ou à s'adosser. Les fonds investissent dans le secteur quelle que soit la maturité des acteurs, à la fois dans des starts up, avec une orientation très tech, et à l'autre extrémité de la chaîne, sur le grand courtage ou des courtiers de quelques millions d'euros de chiffre d'affaires, qui auraient des projets de transmission ou de croissance.

Dans une cession à un industriel, celui-ci cherchera à acquérir in fine 100% du capital. Envisager une opération avec un fonds d'investissement permet d'élargir la palette des opérations possibles, par exemple réaliser une partie de son patrimoine professionnel tout en restant présent dans l'entreprise. ■

## LES PERSPECTIVES EVOLUENT, LE CAP DEMEURE.



Chacun a ses propres besoins et ils évoluent au fil du temps et des événements. Ce qui ne change pas, c'est la quête de l'expertise.

Notre engagement est de vous accompagner dans vos choix en toutes circonstances.

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](http://libertyspecialtymarkets.com)



# À RETENIR CE TRIMESTRE

## PARUTION Cap sur la QVT ! Guide PLANETE CSCA



En 2020/2021, notre branche professionnelle a réalisé une étude sur la Qualité de Vie au Travail (QVT) et l'absentéisme au sein des entreprises de courtage d'assurances et/ou de réassurances. Ces travaux ont abouti à la parution d'un

guide pratique, rédigé et finalisé avec le cabinet de conseil Ayiming, et financé avec l'aide de l'OPCO Atlas.

Ce document a notamment pour vocation de :

- Donner des repères sur ce qu'est la QVT, quelle que soit la taille de l'entreprise ;
- Restituer les grandes lignes de l'étude ;
- Identifier les actions qui sont et/ou peuvent être déployées sur les différents champs de la QVT ;
- Illustrer quelques pratiques QVT mises en œuvre dans les entreprises de la branche.

Sont disponibles sur le site de PLANETE CSCA une version numérique interactive et une vidéo de présentation

[bit.ly/3gT8l6N](https://bit.ly/3gT8l6N)

Sur demande, PLANETE CSCA peut vous adresser la version papier du guide.

Contact : [communication@planetecscsca.fr](mailto:communication@planetecscsca.fr)



## Mise à disposition d'un pack digital

PLANETE CSCA met en place un « pack digital », des visuels à la disposition de ses adhérents pour personnaliser leurs outils digitaux professionnels.

Ces visuels sont déclinés aux couleurs du syndicat, en fonction du collège de rattachement et aux formats spécifiques à chacun de ces outils.

Ce pack digital comprend :

- Des fonds d'écran virtuels pour les visio-conférences Zoom/Teams.
- Des bannières pour les réseaux sociaux Facebook, Twitter, LinkedIn et Youtube.

En savoir plus [bit.ly/3tcWaH1](https://bit.ly/3tcWaH1)

## PLANETE CSCA RH renforce son offre de formation sur sa plateforme digitale

La plateforme de formation digitale dédiée au courtage d'assurances accueille ses premiers partenaires depuis le mois de septembre. Dix-huit mois après son lancement, la plateforme de formation digitale de PLANETE CSCA RH développée en partenariat avec PLANETE CSCA et l'IFPASS accueille actuellement plus de 2 200 apprenants, contre 1 500 fin 2020. Elle fait aujourd'hui évoluer son catalogue de modules de formation en s'associant avec un organisme de formation spécialisé en épargne, patrimoine et protection sociale (17 nouvelles formations) et avec un cabinet d'avocats spécialisé en assurance-construction (niveau Perfectionnement). Ces partenariats matérialisent la volonté de PLANETE CSCA de proposer régulièrement à ses adhérents de nouveaux contenus, notamment sur des sujets d'actualité, avec des niveaux allant jusqu'à l'expertise.

Accéder à la plateforme de formation de PLANETE CSCA RH

[bit.ly/3HcdeDG](https://bit.ly/3HcdeDG)

## PLANETE CSCA s'associe au dispositif Tous en Ligne Maintenant !

Dans le cadre du Plan de Relance, « Tous en Ligne Maintenant » est un dispositif soutenu par l'État pour proposer gratuitement des accompagnements numériques aux petites entreprises. PLANETE CSCA s'associe au projet pour organiser pour ses adhérents éligibles au dispositif, un accompagnement 100 % subventionné par Bpifrance et France Num.

Pendant une dizaine d'heures réparties sur un mois environ, dont deux ateliers en présentiel, les 15 premiers inscrits participent à une session dédiée au courtage. La première promotion a été reçue les mardis 23 et 30 novembre de 9h à 10h30 dans les locaux de PLANETE CSCA. Animée par notre partenaire Actusite, la formation a eu pour thème : « Créez ou repensez votre présence sur les réseaux sociaux professionnels pour prospecter et donner la meilleure image de vous-même ». Elle sera complétée par des travaux avec les coachs pour chaque inscrit.

En savoir plus et s'inscrire [bit.ly/3q0mdBN](https://bit.ly/3q0mdBN)

Une autre session est prévue au 1<sup>er</sup> trimestre 2022, sur l'optimisation du référencement sur Google pour être visible dans sa zone de chalandise. Critères d'éligibilité :

- Être une petite entreprise (TPE ou petite PME) ;
- Avoir 2 ans d'existence ou plus ;
- Avoir réalisé un chiffre d'affaires supérieur à 20 000 € sur l'un des 2 derniers exercices fiscaux.

Candidatez maintenant ! [bit.ly/3knpdVe](https://bit.ly/3knpdVe)

## REPÈRES

### EDl courtage

# 10

assureurs sont désormais présents sur la plateforme EDlconformité.

# 3,5 %

c'est la croissance annuelle moyenne du nombre de salariés dans la branche du courtage d'assurances et de réassurance.



PLANETE CSCA étend sa visibilité sur les réseaux sociaux Instagram et Pinterest.



# Agenda



## NOMINATION

### David CHARLET élu nouveau Président de l'ANCIA

Le 20 Septembre, l'Assemblée Générale et le Conseil d'Administration de l'ANCIA se sont réunis et ont élu David Charlet, Président pour 2 ans. David Charlet est par ailleurs Président de l'ANACOFI et de l'ANACOFI-COURTAGE au nom de laquelle il siège au Conseil d'Administration de l'ANCIA. Il succède à Laurent Boulangeat, qui siégeait au nom de l'AGEA.

Pendant son mandat, ce dernier a notamment piloté le projet de réforme du 3<sup>e</sup> usage du courtage, travaillé au projet de nouvelle convention collective des intermédiaires, lancé un travail collaboratif sur la rémunération de nos professionnels et engagé des échanges avec d'autres organisations en vue de leur adhésion à l'ANCIA.

Le Bureau a également été modifié et se compose maintenant de :

- Vice-Présidents : Bertrand de Surmont et Pascal Chapelon, respectivement Président de PLANETE CSCA et de l'AGEA.
- Trésorier : Christophe Hautbourg, Directeur Général de PLANETE CSCA.
- Secrétaire : Guy Cohen, Vice-Président de l'ANACOFI et Président de ANACOFI SYNDICAT.

**6 JANVIER 2022**  
**VŒUX À LA PROFESSION**  
PARIS

**16 MARS 2022**  
**RDV DU COURTAGE**  
MARSEILLE

**27 MARS 2022**  
**FOULÉES DE L'ASSURANCE**  
PARIS

**21 JUIN 2022**  
**RDV DU COURTAGE**  
MARSEILLE

**20 & 21 SEPTEMBRE 2022**  
**JOURNÉE DU COURTAGE**  
PARIS



LES MATINALES DU  
**TOUR DES RÉGIONS**  
**2021**

### Tour des Régions 2021

Plus de **1 000 vues** en replay pour la table ronde du Tour des Régions du 2 juin dernier. Elle rassemblait les dirigeants des quatre principales compagnies d'assurance, Bertrand de Surmont et Jean-Paul Babey.

Voir la vidéo

 [youtu.be/rxErbCEAxQ8](https://youtu.be/rxErbCEAxQ8)

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](mailto:n.ibanez@largilliere-finance.com)

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



Jean Christophe Pandolfi  
[jc.pandolfi@largilliere-finance.com](mailto:jc.pandolfi@largilliere-finance.com)

**APCADE**

Dans une démarche d'amélioration de la transparence des prix et de la concurrence en assurance-emprunteur, **PLANETE CSCA rejoint l'APCADE** (Association pour la Promotion de la Concurrence en Assurance Des Emprunteurs)

# Notre culture

## S'APPUIE SUR UNE VOLONTÉ DE CO-CONSTRUCTION

*PLANETE CSCA a organisé en avril 2021 un vote auprès de ses adhérents pour désigner leurs compagnies d'assurances de prédilection de l'année 2020. GENERALI se distingue en remportant un nombre très important de trophées, au plan régional comme à l'échelon global. Rencontre avec Jean-Laurent Granier, Président Directeur Général de GENERALI France, pour faire un point sur la stratégie de la compagnie et la place qu'y tient le courtage.*

**À quels éléments-clés de la relation courtier/compagnie attribuez-vous le succès de GENERALI lors de cette évaluation des porteurs de risques par leurs distributeurs ?**

GENERALI est la compagnie la plus multi distribuée en France. Depuis toujours, nous avons la culture de l'ouverture. Cette culture ne peut que s'appuyer sur une volonté de co-construction. Et, depuis bien longtemps, les courtiers sont pour nous des apporteurs d'affaires essentiels, notamment en assurance de personnes et en assurances des professionnels et des entreprises. Nous ne pourrions pas être préférés si nous ne savions pas établir des relations de confiance avec le courtage. Ainsi, ces deux dernières années qui ont été particulièrement éprouvantes pour notre profession, nos équipes ont su rester présentes sur le terrain et ouvertes au dialogue permanent avec le courtage faisant preuve d'adaptabilité, ce qui a été essentiel pour maintenir cette confiance dans ce contexte si particulier de crise pandémique. Ainsi, pour les questions liées aux garanties Pertes d'exploitation, nous avons voulu mener la campagne d'avenantages dans la concertation. Nous avons procédé aux réajustements nécessaires sans mettre les courtiers au pied du mur. Nous avons su anticiper très en amont des renouvellements, en dialoguant en permanence et nous avons pris en compte les attentes des courtiers autant qu'il nous a été possible.

**Parmi les récompenses que vous avez reçues, y en a-t-il une qui vous touche plus particulièrement ?**

Je voudrais d'abord dire que ces multiples étoiles sont l'une des plus belles récompenses qui soient pour toutes les équipes de GENERALI qui œuvrent au quotidien avec le courtage. De plus, ces 9 étoiles sont particulièrement significatives à mes yeux alors que nous venons de traverser deux années très difficiles de pandémie où nous avons dû adapter toute notre organisation, faire monter en puissance nos capacités informatiques, organiser le télétravail instantanément pour assumer la continuité de nos activités lors des confinements successifs. Sans doute, ce qui me fait le plus plaisir est d'avoir été désignée comme la compagnie coup de cœur, un prix qui traduit une « note d'humeur générale ». Nous pouvons être fiers que GENERALI soit une compagnie aimée, ce qui traduit la qualité relationnelle



**Jean-Laurent Granier**  
Président Directeur Général de GENERALI France



que nous voulons instaurer dans tout ce que nous faisons. Nous avons pour ambition stratégique d'être le partenaire de nos clients et de nos distributeurs tout au long de leur vie. Cela suppose de l'empathie, de l'écoute, une volonté de construire sur la durée des relations de confiance créatrices de valeurs partagées. Le prix coup de cœur me semble en résonance forte avec cette volonté. Au-delà des distinctions qui nous ont été allouées sur nos cœurs de marchés, j'ai été très satisfait des étoiles des meilleurs services de gestion et d'indemnisation. Nous avons fait de gros investissements sur la qualité de service depuis mon arrivée chez GENERALI avec le plan Excellence 2022. C'est une belle récompense que nos efforts soient tangibles pour les courtiers.

Avec 9 étoiles sur 14, notre objectif est d'en avoir autant l'an prochain en gardant le cap de la qualité de service et de l'accompagnement.

**En ce dernier trimestre 2021, pouvez-vous déjà établir un bilan de l'année en cours et nous parler de vos enjeux/perspectives pour 2022 ?**

Nous avons bien traversé l'exercice 2020 et, même si 2021 n'est pas encore achevé, nos résultats sont bien orientés et nous permettent d'être confiants dans notre capacité à atteindre les objectifs que nous nous étions fixés dans notre plan stratégique Excellence 2022 qui touche à sa fin. Nous avons réussi à la fois à réorienter notre mix en épargne, avec une forte croissance en UC. Nous avons été les premiers à annoncer en 2019 la fin du fonds euro roi dans un contexte de taux proches de zéro. Nous continuons de croître à un rythme soutenu, signe que nous avons su convaincre nos distributeurs et nos clients et nous sommes en train de faire émerger une épargne « nouvelle génération » qui conjugue rentabilité, sens et investissement dans la relance Post Covid. Nous avons su tirer parti du PER dès son lancement en nous appuyant sur le courtage et nous connaissons aussi un retour à une croissance à deux chiffres en IARD,

une croissance forte qui n'est pas faite au détriment de notre rentabilité. Dans la branche des collectives vie d'entreprises, grâce à l'alliance avec Klésia, nous sommes aujourd'hui un acteur majeur avec une offre unique et des équipes commerciales coordonnées. Nous avons investi dans l'avenir de la santé en nous alliant avec des grands groupes référents comme Sanofi, Cap Gemini et Orange au sein de l'entreprise Future 4 care qui sera un accélérateur de start up en santé numérique. Toutes ces avancées sont pour nous très bénéfiques. Quant aux perspectives, nous abordons de concert avec notre Groupe un nouveau plan triennal. Philippe Donnet arrive au terme de son 2<sup>e</sup> mandat à la tête de GENERALI en ayant su donner une véritable impulsion à notre Groupe, avec des opérations de croissance externe nous permettant de nous renforcer en assurance sur des marchés phares comme l'Italie ou des marchés émergents en Asie, comme la Malaisie mais aussi nous développer dans le domaine de la gestion d'actifs en faisant l'acquisition de sociétés référentes comme Sycomore, l'un des pionniers dans le domaine de l'ISR. Sans dévoiler les grandes orientations du plan stratégique Generali 2024 qui sera présenté le 15 décembre, la Responsabilité Sociale et Environnementale sera l'une de nos grandes boussoles pour diriger nos activités alors que le monde n'a jamais été confronté à autant de risques conjugués, au premier rang desquels le changement climatique. En ces temps de COP 26, nous assureurs, avons un rôle majeur à jouer pour mieux prévenir les risques que nos clients auront à affronter, accroître notre capacité à modéliser ces aléas qui changent d'échelle tout en fléchissant nos investissements dans des secteurs qui accompagnent la transition énergétique et écologique.

**Enfin, quelle est votre vision de l'évolution du courtage dans les années à venir ?**

Face à l'émergence des risques tels que le cyber, les risques climatiques ou encore sanitaires, le besoin de conseil et d'accompagnement des clients ira

crescendo dans les années à venir. Dans ce contexte, je suis convaincu que les courtiers auront un rôle encore plus prépondérant à jouer dans l'analyse des risques et la recherche des solutions les plus adaptées au profit de leurs clients. Les opportunités offertes par l'utilisation des données afin de mieux appréhender, anticiper et couvrir les risques sera un levier sur lequel le courtage pourra s'appuyer. Par ailleurs, la crise sanitaire a révélé un besoin de proximité plus grand au sein des territoires. La capacité des courtiers à accompagner leurs clients au plus proche du terrain sera déterminante. Enfin, l'intégration des enjeux de responsabilité sociale et environnementale sera aussi, j'en suis convaincu, un marqueur fort de l'évolution de notre industrie. Le prix EnterPRIZE que nous venons de remettre dans 7 pays européens pour récompenser les PME les plus responsables, aux côtés de leurs intermédiaires et notamment de plusieurs courtiers, illustre cette transformation qui sera amenée à se renforcer à l'avenir.

**Le mouvement de concentration observé ces dernières années est-il amené à se poursuivre et à s'accélérer ?**

La pyramide des âges du courtage, que nous connaissons également dans d'autres réseaux de distribution, implique effectivement que l'on se pose la question de la transmission d'un certain nombre de cabinets. Le mouvement de concentration que nous observons depuis quelques années est un élément de réponse mais ce n'est pas le seul. Nous constatons également que certains cabinets de courtage se transmettent de génération en génération et nous sommes ravis d'accompagner ces transmissions en accueillant les futurs jeunes courtiers via les parcours de formations dispensés au sein de l'Académie Generali. Nous constatons enfin que de nouveaux cabinets de courtage se créent chaque année et nous avons à cœur, avec nos inspecteurs commerciaux implantés dans l'ensemble des régions, d'accompagner le développement de ces jeunes courtiers entrepreneurs en leur donnant accès à l'ensemble de nos offres et services. ■

# Nos efforts de simplification ONT PORTÉ LEURS FRUITS

*PLANETE CSCA a organisé en avril 2021 un vote auprès de ses adhérents pour désigner leurs compagnies d'assurances de prédilection pour l'année 2020. AXA France se distingue en remportant notamment le titre global de « Compagnie la plus innovante » et le Trophée national en IARD Construction, ainsi que de nombreux prix en région. Guillaume de Chatellus, Directeur développement et distribution courtage d'AXA France, voit dans ces trophées la preuve tangible que les transformations engagées pour simplifier l'expérience des courtiers avec AXA France sont très bien perçues.*

## **À quels éléments-clés de la relation courtier/compagnie attribuez-vous le succès d'AXA lors de cette évaluation des porteurs de risques par leurs distributeurs ?**

Nous sommes très honorés d'avoir reçu ces prix nationaux, qui matérialisent tout le travail en profondeur qu'AXA a effectué ces dernières années pour être plus à l'écoute, pour gagner en réactivité et pour cultiver la proximité avec les courtiers.

Si je prends l'exemple de la construction, nous avons mis en place un outil de délégation pour le bas de segment, baptisé OSE<sup>1</sup> Batisur, qui facilite la souscription par une stratégie de délégation. Nous avons pu mesurer le succès de cette nouvelle offre et nouvel outil si on en juge par la progression des affaires nouvelles initiées dans OSE. Le trophée que nous recevons en 2021 en Assurance-Construction est la preuve tangible que nos courtiers apprécient ce service.



Guillaume de Chatellus,  
Directeur  
développement  
et distribution  
courtage  
d'AXA France

## **Parmi les récompenses que vous avez reçues, y en a-t-il une qui vous touche plus particulièrement ?**

Être distingué pour le côté innovant que nous pouvons apporter en termes d'outils ou de services va droit au cœur des équipes qui depuis cinq ans travaillent d'arrache-pied pour simplifier nos process et nos interactions avec les courtiers. Cette reconnaissance témoigne de la compréhension par les courtiers des efforts de simplicité que nous portons via le digital.

Tout d'abord, nous avons développé une plateforme de souscription unique OSE pour l'ensemble de nos produits IARD Entreprises dédiés au bas de segment. Cette plateforme propose aux TPE/PME et aux professionnels, des offres en bas de segment, et donc pour les courtiers de viser un multi-équipement de leurs clients sur l'ensemble de leurs besoins d'assurances. Nous avons

en moyenne réalisé un lancement de produit par an depuis 4 à 5 ans sur cette plateforme, en faisant le pari de rendre les courtiers plus autonomes et de réduire les délais de réponse. Le dernier né de ces produits, OSE Atout Pro PME rassemble en un seul produit délégué le contrat d'assurance multirisque pour les professionnels, les TPE et les PME, qui était auparavant proposé sous 3 applicatifs différents.

Et nous avons assorti ces outils de souscription d'un catalogue complet de formations, rassemblées sur notre nouvel extranet de formation RISE-UP. Les courtiers peuvent se former et former leurs collaborateurs, télécharger leur attestation de formation en relation avec l'obligation imposée par la DDA.

Ces innovations-là semblent avoir été reçues 5 sur 5 par nos courtiers. Notre méthode consistant à co-construire les outils de souscription en partant des besoins des utilisateurs dans les cabinets de courtage, s'en trouve également validée.

### **En ce dernier trimestre 2021, pouvez-vous déjà établir un bilan de l'année en cours et nous parler de vos enjeux/perspectives pour 2022 ?**

L'année 2021 sera marquée par une belle dynamique commerciale pour le courtage. En IARD, si on compare avec 2020, qui reste un millésime atypique, l'augmentation de nos saisines dépasse 20 %. Notre chiffre d'affaires en IARD d'Entreprises croît de manière dynamique, s'appuyant essentiellement sur la forte dynamique commerciale. Sur le marché des particuliers, notre rythme de production d'affaires nouvelles reste très soutenu, en Auto comme en MRH. Enfin pour les professionnels, nous enregistrons également une croissance dynamique, surtout depuis le lancement de notre outil OSE Atout Pro PME.

En 2022, notre fil rouge consistera à consolider l'installation de nos produits délégués auprès de chaque collaborateur des 3 000 cabinets de courtage avec lesquels nous travaillons, par une présence terrain toujours forte et des accompagnements individualisés.

Pour cela, nous allons continuer en 2022 à nous appuyer sur l'outil de formation RISE-UP, et développer un accompagnement physique par nos équipes : nos inspecteurs commerciaux en premier lieu, nos équipes de souscripteurs en bas de segment, et nos chargés de développement pour les professionnels. Toutes ces forces vives d'AXA seront mobilisées pour accompagner la prise en main de notre outil en formant les collaborateurs des courtiers à son utilisation.

Toujours en 2022, les conditions de marché continueront à être haussières, en IARD Entreprises sous l'effet de plusieurs phénomènes :

- la nécessité de trouver de la capacité sur certains segments de marché, desquels un certain nombre d'acteurs se sont retirés ou ont baissé leurs capacités,
- des modifications substantielles dans les conditions de réassurances,
- l'inflation des coûts, notamment dans le domaine de l'automobile, avec des prix de pièces de rechange en forte hausse depuis de nombreuses années,
- une sinistralité en dommages qui s'est détériorée depuis longtemps, sous l'effet du *soft market*, mais aussi d'une moindre vigilance sur les actions de prévention/protection,
- de conditions de taux d'intérêt bas nécessitant davantage de *pricing* en adéquation avec cette situation.

Pour AXA en 2022, la croissance sera équilibrée et saine, portée par ces deux piliers que sont les conditions de renouvellement d'une part, et la dynamique commerciale d'autre part.

### **Enfin, quelle est votre vision de l'évolution du courtage dans les années à venir ? Le mouvement de concentration observé ces dernières années est-il amené à se poursuivre et à s'accélérer ?**

Plusieurs facteurs expliquent les mouvements de rapprochement et de fusions/acquisitions dans le courtage. Le premier d'entre eux, et nous devrions nous en réjouir, réside dans la résilience qu'ont démontrée les courtiers pendant les deux dernières années. Il me paraît logique que les financeurs désirent investir leurs capitaux disponibles dans un secteur d'activité solide, aux revenus récurrents, et qui se développe année après année. Le courtage est attirant pour les investisseurs à moyen et long terme.

La pression réglementaire est le deuxième facteur qui peut expliquer des cessions et des rapprochements entre professionnels : il faut atteindre une taille critique de plus en plus grande pour pouvoir supporter ces couches successives d'obligations supplémentaires.

Enfin, le devoir de conseil sur des sujets de plus en plus complexes et variés nécessite de concentrer dans un cabinet des expertises pointues. Ce très haut niveau de valeur ajoutée nécessite de disposer d'une taille critique suffisante.

J'observe avec intérêt que les 3 000 cabinets de courtage animés par AXA France sont actifs à l'achat, et qu'ils font partie de ceux qui reprennent des portefeuilles ou les structures de leurs confrères. Nous sommes donc assez peu impactés par les mouvements de concentration. ■

**Propos recueillis par Céline Meslier**

<sup>1</sup> OSE : Outil de Souscription Entreprise

# Toutes nos positions doivent être **MESURÉES ET EXPLIQUÉES**



*MMA a reçu l'Étoile du Courtage en IARD-Flottes auto et Transport au plan national. Christian Danel, Responsable marchés Flottes, Maritime et Transport réagit face à ce succès.*



Ce trophée récompense les engagements pris par MMA depuis de nombreuses années et notamment l'accompagnement dans la durée du client et du courtier, la technicité et la qualité de la gestion production et sinistres. Cette Étoile du courtage représente aussi la reconnaissance de la régularité de nos positions, notamment dans une période où le marché se tend.

En affaire nouvelle comme en renouvellement, nous prenons des décisions mesurées et individualisées en fonction de chaque affaire et de son environnement. MMA est capable de travailler sur des objectifs à moyen terme qui permettent aux courtiers de satisfaire leurs clients. Par exemple, lorsque l'évolution négative d'une affaire le nécessite, nous appliquons évidemment



# Notre stratégie s'inscrit dans la continuité

**Dominique Orain,**

Directeur de la Politique Courtage chez MMA

des mesures de retour à l'équilibre technique. Cependant, nous le faisons en partageant nos positions avec les courtiers et en recherchant avec eux des solutions à moyen terme garantissant la pérennité.

Nos engagements ne sont pas limités au sujet tarifaire mais s'apprécient dans un cadre global qui intègre la qualité de la gestion et le relationnel. Pour garantir ce niveau de services, nous nous appuyons sur une organisation solide combinant une présence locale à une capacité à souscrire et gérer au plan national. Une forte agilité entre ces organisations nous permet de répondre avec cohérence, même en période de forte activité. Toutes ces dimensions doivent être au rendez-vous pour être le partenaire préféré des courtiers dans nos métiers.

En 2022, nous continuerons en flotte à rechercher l'amélioration technique nécessaire des résultats tout en poursuivant notre développement sélectif sur des risques maîtrisés et correctement tarifés. En maritime et transport, nous conservons notre volonté de développement tout en restant rentable, paramètre obligatoire pour éviter « le stop and go ».

MMA recherche depuis plusieurs années la juste mesure entre développement et respect du nécessaire équilibre technique, seul moyen de garantir à nos partenaires courtiers la continuité de nos opérations. Nous refusons le stop & go qui ne peut pas constituer le socle d'une relation de confiance avec nos partenaires car très préjudiciable à leurs activités. Nous restons aussi fidèles à notre ADN et à notre organisation, sous-tendue par le maintien d'une forte proximité. Nos équipes en région sont en capacité de décider et d'accompagner les courtiers. En résumé, notre culture concilie l'écoute des courtiers et des clients, l'identification de leurs enjeux et de leurs besoins, pour proposer les solutions les plus adaptées à ces derniers.

Dans le cadre de nos politiques de souscription qui privilégient le développement choisi vers les PME et les ETI, nos indicateurs pour 2022 sont au vert. La production en affaires nouvelles progresse en ce dernier quadrimestre 2021. Concomitamment nous observons une hausse des saisines de 20 %, un chiffre prometteur.

Nous poursuivons aussi la sécurisation de notre portefeuille, via une indispensable clarification des *wordings* et intercalaires. Ce travail de fond s'effectue depuis l'été 2020 sur le volet de la pandémie de manière personnalisée et respectueuse de chacune des parties et se poursuit actuellement.

Nous avons à faire face à une exposition croissante aux risques systémiques et nous aurons notamment à appréhender le risque Cyber qui mobilise l'attention de l'ensemble du marché. Nous sommes dans une démarche de partage avec nos partenaires courtiers, car nous sommes conscients de la lourdeur de la tâche qui pèse aussi sur eux. Clarifier le texte des contrats pour informer en toute transparence les clients, reste toutefois une démarche indispensable pour maîtriser les risques et mieux protéger les clients afin de pérenniser et sécuriser nos activités respectives à moyen/long terme.

*Propos recueillis par Céline Meslier*

# MERCER FRANCE

## *ADOPTER UN MODE DE TRAVAIL HYBRIDE AU SERVICE D'UN PROJET COLLECTIF AMBITIEUX*

*Entretien avec Vincent Harel*





### **Comment se sont passées les années 2020/2021 et leurs confinements du point de vue de l'organisation du travail ?**

En 2020, nous avons été amenés à faire quelque chose que nous n'imaginions pas possible : basculer 100% de nos équipes et de nos activités en télétravail. Au vu du timing, cela s'est apparenté à une expérience de crise, davantage gérée comme un PCA que comme une gestion du travail à distance.

Il serait faux de dire que nous n'étions pas préparés : Marsh McLennan a été le 2<sup>e</sup> employeur le plus touché par les attentats du 11 septembre 2001 aux États-Unis, et nous avons depuis, chaque année, un exercice de simulation de situation d'urgence qui, généralement, met en scène une incapacité à accéder à nos locaux. Le télétravail était déjà une réalité pour 60% de nos collaborateurs, mais nous avons tout de même dû trouver 250 PC portables du jour au lendemain. Nous avons aussi déployé notre Master, la matrice propre à l'environnement de travail, en quelques jours, sur les nouveaux postes ou sur les équipements personnels des salariés.

La gestion de centres d'appels nécessitait aussi des réflexions spécifiques et la mise en place de voies de contournement pour gérer les flux entrants via des lignes portables dédiées. La sécurité des données et des actes de gestion reste notre priorité, en toutes circonstances, et ces aspects-là aussi, ont été très bien gérés.

### **Depuis septembre 2021, nous connaissons tous un retour « à la normale » dans les entreprises, comment l'avez-vous traité ?**

Nous sommes effectivement depuis le mois de septembre dans une situation de retour dans l'entreprise. Depuis 2018 à Paris, notre modèle s'appuyait sur le flex-office avec 9 bureaux

pour 10 collaborateurs. Comme nous avons continué à croître et à recruter, nous sommes plutôt à 7,5 bureaux pour 10 salariés aujourd'hui et l'expérience est concluante. Le retour que nous en avons s'avère excellent malgré quelques réticences des managers au départ. Ce nouveau mode de travail rencontre une forte adhésion, indifférenciée selon l'âge : chacun adapte son espace de travail à son besoin du moment, et les responsables d'équipe peuvent aussi faire évoluer leur mode de management.

Nous connaissions donc déjà une pratique hybride de présentiel et de télétravail que nous avons pour ambition de déployer dans l'ensemble de nos bureaux. Nous avons ainsi quatre centres de gestion qui n'avaient pas encore ce mode d'organisation jusqu'à présent (le centre situé dans la Tour Ariane et ceux de Montpellier, Wasquehal dans le Nord et Pisseloup en Haute-Marne).

L'étape suivante a consisté à mettre en place un accord de télétravail, signé par nos 2 instances représentatives, que nous avons choisi ambitieux car nous avons souhaité qu'il soit un véritable facteur de flexibilité. En effet, nous considérons que cette modalité d'activité ne doit pas devenir un nouveau carcan pour l'employeur comme pour le salarié. Il ne peut pas être envisagé comme un droit de tirage sur l'entreprise, comme pour des jours de congés, mais comme une source d'épanouissement, dans la confiance. Nos collaborateurs pourront être chez eux, selon un volume de 35% des jours travaillés, voire plus pour certains métiers, avec quelques règles simples, comme « pas plus de 4 jours consécutifs hors weekend ».

Collectivement, réduire les déplacements allège les horaires de travail, permet de réaliser des économies de carburant et d'améliorer son bilan carbone. Cela augmente aussi le confort de vie dans de nombreux cas.

Mais l'entreprise doit rester le lieu de rencontres, de créativité et d'épanouissement. Le bureau constitue un point de ralliement collectif qui remplit des fonctions différentes d'un échange à distance : voir ses collègues répond à un besoin pour échanger des idées ou des opinions. Chacun se réalise aussi dans son cercle professionnel, et en visio, ces interactions tendent à disparaître.

### **Envisagez-vous des aménagements dans vos locaux ?**

Depuis trois ans, nous avons un système de réservation des bureaux et des espaces de convivialité, conçus comme un hub social, à chaque étage. Le vrai changement ne se jouera pas sur ce plan.

Je suis convaincu que le télétravail deviendra, à terme, un élément de l'attractivité des entreprises. De mon point de vue, une structure ne peut plus se penser comme un système hiérarchique. Elle doit être le réceptacle d'une culture collective, de valeurs, et proposer un cadre au service d'un projet ou d'une ambition. Revenir dans les locaux de l'entreprise permet à notre côté humain et notre humanité de s'exprimer de nouveau de manière informelle. En télétravail à 100%, nos relations étaient devenues formelles, et laisser s'exprimer librement cet aspect de notre vie professionnelle a pris toute sa valeur.

Mais cette modalité de travail est à la fois une proposition individuelle pour chaque salarié et une nouvelle façon d'organiser le travail dans nos entreprises. Il faut la mettre au service du corpus collectif de l'entreprise, en faire un outil de gestion des ressources et une brique de notre culture. L'innovation viendra de la capacité de chaque entreprise à incarner cette ambition et à la faire rayonner. ■

*Propos recueillis par Céline Meslier*

# LA GOUVERNANCE POUR RÉPONDRE AUX ENJEUX DE LA CYBER SÉCURITÉ

*Entretien avec **Guillaume Vitse**, Directeur général de CNPP Cybersecurity, la filiale du groupe CNPP dédiée à la sécurité des systèmes d'information.*

Partenaire de PLANETE CSCA à l'occasion du Déjeuner des souscripteurs du Collège Île-de-France & Centre en septembre dernier, **Guillaume Vitse** partage ses convictions en matière de cyber risques et de prévention.

## **Quel est le rôle du groupe CNPP ?**

CNPP est un acteur international de référence, qui s'est développé depuis 60 ans autour de 4 piliers :

- Sécurité incendie et explosion
- Sûreté et malveillance
- Risques professionnels
- Atteintes à l'environnement

Depuis plus de 10 ans, le groupe met au cœur de ses préoccupations la cyber sécurité. En effet, au sein de nos laboratoires, la sécurité physique est une préoccupation importante. Nos équipes testent depuis longtemps la robustesse des centrales d'alarmes, des systèmes de vidéosurveillance. Ainsi la certification NF A2P propose aujourd'hui l'extension « @ », pour indiquer que nous avons également évalué et validé la robustesse des systèmes examinés au regard de leur vulnérabilité logique.

Progressivement, le groupe CNPP a intégré la notion de sécurité logique en intégrant une filiale CNPP Cybersecurity dédiée en matière de sécurité des systèmes d'information, qui vient renforcer l'offre de CNPP en conseil et formation pour ce domaine de risques.

## **Depuis quelle date CNPP a-t-il développé une expertise en Cyber sécurité ?**

Depuis maintenant plus de 3 ans, CNPP accompagne les entreprises et les collectivités au travers de ses activités de conseil et de formation, mais également en matière d'évaluation et de certification.

## **Toutes les entreprises sont confrontées à un risque Cyber, les réponses à apporter sont-elles toujours les mêmes ?**

Mon premier réflexe serait de dire aux courtiers que les mêmes principes s'appliquent à leur propre entreprise et à leurs clients. Mais en fonction de l'activité de la structure, de sa taille et de la nature des informations traitées, les mesures à mettre en place devront être adaptées.

En matière de cyber sécurité, deux types d'actions se conjuguent. Assez instinctivement, les dirigeants envisagent les mesures d'ordre technique : mettre en place un antivirus, un firewall, un serveur de sauvegarde. Mais elles ne seront efficaces qu'associées à des mesures organisationnelles, de gouvernance de la sécurité de l'information. En effet, une réflexion sur

les responsabilités en la matière est indispensable pour prendre du recul et mieux gérer ces problématiques dans l'entreprise.

Si je fais un parallèle avec la mise en œuvre du RGPD<sup>1</sup>, et la désignation d'un DPO<sup>2</sup>, cette réglementation a eu le mérite de mettre un coup de projecteur sur la gestion des données personnelles dans chaque organisation et la nécessité d'attribuer des rôles et des responsabilités en matière de sécurité de l'information.

Concernant la sécurité des données de l'entreprise qui englobe donc les données personnelles, mais aussi des informations aussi sensibles que ses données financières, nommer un responsable paraît indispensable. Un poste de RSSI<sup>3</sup>, comme le DPO, devrait être envisagé dans toute structure. Il aura la charge de définir le périmètre du système d'information à protéger, une étape importante pour mettre en place une approche par les risques : avant de faire évoluer un serveur de sauvegarde, il faut d'abord regarder où sont les données, quels sont les risques potentiels associés à chaque catégorie de données, quelles sont les mesures déjà prises, et celles qu'il faudrait envisager. Cette démarche permet de prioriser les actions et de les articuler les unes par rapport aux autres, pour une meilleure efficacité.

### La prise en compte de cette

### approche par les risques n'aura-t-elle pas un impact sur la gouvernance de l'entreprise ?

Ce serait souhaitable ! La sécurité de l'information ne doit pas être abordée comme un sujet technique mais comme un enjeu de survie de l'organisation. Dans les entreprises, même les plus petites d'entre elles, le service informatique ou le prestataire dédié à ces sujets est contraint par des objectifs forts en matière de production. Le RSSI va venir les challenger, grâce à sa maîtrise technique, nécessaire pour comprendre les sujets, et sa dimension management de l'information. Il aura un rôle d'éclairage et de conseil, auprès de la direction générale, sans conflit d'intérêt avec la mise en œuvre opérationnelle des projets. La direction générale doit pouvoir prendre des décisions en toute connaissance de cause.

Le courtier est un interlocuteur tout désigné pour prôner cette approche par les risques en matière de sécurité informatique auprès de ses clients, comme il le fait déjà pour les autres risques pour lesquels il les accompagne.

### Quels sont les services que peut apporter CNPP Cybersecurity pour mettre en œuvre concrètement ces conseils ?

CNPP Cybersecurity apporte des réponses transverses en termes de sécurité, de prévention et de maîtrise des risques, grâce à des équipes pluridisciplinaires qui écoutent, identifient les besoins des organisations pour définir des solutions sur mesure. Nous travaillons partout en France, ainsi qu'en Afrique, et sommes en mesure d'intervenir à distance, pour tester

des vulnérabilités ou pour dispenser des formations en visio comme en e-learning.

À différents niveaux et en fonction des besoins de chaque entreprise, nous pouvons proposer un RSSI à temps partagé, un jour par semaine, un jour par mois, pour piloter la sécurité de l'information.

Pour des entreprises plus importantes, nous pouvons accompagner un collaborateur en interne pour le faire évoluer vers des fonctions de RSSI, ou le former au *risk management* ISO 27005. Renforcer ces aspects en interne permet à la structure de se doter d'une cartographie, de détecter les impacts et de proposer des mesures pour réduire les risques jusqu'à ce qu'ils deviennent acceptables, ou partagés avec un assureur.

CNPP Cybersecurity propose aussi un accompagnement pour obtenir une certification ISO/CEI 27001, l'équivalent de l'ISO 9001 en matière de cyber sécurité. Gravit cette marche offre l'avantage pour l'entreprise de piloter la sécurité de l'information dans un souci d'amélioration continue. La certification revêt aussi un caractère d'atout concurrentiel en cas d'appel d'offres par exemple. ■

*Propos recueillis par Céline Meslier*

<sup>1</sup> RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données

<sup>2</sup> DPO : Data Protection Officer

<sup>3</sup> RSSI : Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information

# SE METTRE EN CONFORMITÉ EST UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

*EDIconformité, l'outil de partage d'informations entre courtiers, compagnies et clients vient de fêter ses deux années d'existence. Après les campagnes de collecte d'informations de 2020 et 2021, Laurent Perret, Directeur des Opérations, dresse un premier bilan de l'utilisation de la plateforme par les courtiers.*



## **La campagne de publication des questionnaires de conformité sur EDIconformité s'est étendue de fin mars à fin juin 2021. Quels enseignements en tirez-vous ?**

Nous avons comptabilisé 1 400 inscrits pour la campagne 2021, contre 820 pour celle de 2020. Si la notion de campagne reste très importante, il faut souligner aujourd'hui que la conformité est un sujet sur lequel il convient de travailler toute l'année. L'ouverture et la fermeture de la campagne sur EDIconformité permet de prendre une photo de la conformité d'un courtier, et ces bornes temporelles permettent de remplir une obligation comme le renouvellement à l'ORIAS ou une déclaration fiscale. Mais la richesse de l'outil ne se résume pas à cette photo. Ainsi, on peut compléter son questionnaire en deux heures ; en pratique, fournir la documentation associée à chaque question va nécessiter bien plus de temps., et peut représenter plusieurs mois de travail, que nous incitons les courtiers à réaliser en dehors des temps de campagne. Ainsi, ils

n'auront plus qu'à appuyer sur le bouton lorsque la publication des questionnaires sera ouverte.

La campagne 2022 démarrera le 28 mars, mais n'attendez pas cette date pour adresser le sujet ! Les questionnaires seront cette année disponibles plus tôt, dès le mois de janvier, pour faciliter cette anticipation. N'oubliez pas non plus que l'essentiel des questionnaires est pérenne d'une année sur l'autre. Seul 15 % du périmètre avait évolué entre 2020 et 2021 et cela devrait être de même en 2022. Ainsi, les courtiers déjà inscrits sur la plateforme vont capitaliser sur les premiers questionnaires qu'ils ont remplis. Le travail à réaliser s'allègera année après année.

## **Que répondez-vous à un courtier qui aurait la tentation d'esquiver certaines questions ?**

L'avantage de notre outil consiste à présenter la situation du courtier à l'instant T. Sur des points précis, il peut avoir des actions à mener : créer des procédures, sensibiliser et former ses collaborateurs. Le bon sens dicte qu'il faut mieux être informé de ces améliorations nécessaires, plutôt que de les éviter. Créer une procédure de lutte anti-blanchiment n'a rien d'inné pour un courtier et cela se comprend. Les adhérents de PLANETE CSCA sont privilégiés sur ce plan car ils peuvent s'appuyer sur une base documentaire et des modèles de documentation. La base de travail est faite même si personnaliser ces documents et se les approprier reste une démarche personnelle à chaque cabinet de courtage. Il est toutefois plus simple de partir d'une matrice que d'une feuille blanche !

Notre recommandation est de ne pas s'abstenir de répondre : dire « non » à certains items n'est pas une réelle difficulté et n'entraînera pas de conséquence, en tout cas, pas aujourd'hui pour autant que l'intermédiaire planifie dans son plan d'actions et réalise la remédiation associée pour transformer le « non » en « oui » par la suite. Remplir de manière réaliste l'ensemble du questionnaire présente au contraire l'avantage de pouvoir identifier les thématiques sur lesquelles peuvent porter les efforts. Ainsi pour résumer, mieux vaut répondre que ne pas répondre.

## **Quels sont vos projets pour 2022 ?**

Tout d'abord, nous continuerons à sensibiliser les courtiers qui ne sont pas encore inscrits sur l'outil. Aujourd'hui, la dynamique est bonne et nous enregistrons quotidiennement des inscriptions. Nous dénombrons près de 1900 intermédiaires inscrits à ce jour.

Notre second axe de travail en 2022 portera sur l'accompagnement de ceux qui rencontrent des difficultés pour compléter leur questionnaire. Trop d'intermédiaires ne vont pas au bout de la démarche ce qui n'est pas satisfaisant.

Pour cela, nous irons à la rencontre des courtiers en régions pour leur donner des exemples concrets sur la méthodologie à suivre pour se mettre en conformité. Nous les sensibiliserons aussi à des sujets sur lesquels ils pensent, parfois à tort, ne pas être concernés. Par exemple, nul besoin d'assurer un ministre pour être touché par les questions portant sur les Personnalités Politiquement Exposées.

Il en est de même du respect des dispositions en matière de sanctions internationales. Assurer une filiale locale d'un grand groupe étranger peut entraîner l'application de dispositions en la matière et les courtiers doivent être vigilants. Ces questions ne concernent pas seulement le grand courtage.

Même si de nombreux sujets restent à améliorer, la démarche est rentrée dans les pratiques professionnelles des courtiers à qui il aura fallu deux campagnes pour se mettre sur les rails. Ils en tireront les bénéfices dans les mois et les années à venir. ■



INTERVIEW

## *Regrouper toutes les informations réglementaires devenait essentiel à l'ère du digital*

**Valérie Berthier,**

Directrice Régionale QBE Grand Sud-Est et responsable des Partenariats, QBE

QBE considère la plateforme EDIconformité comme un outil intéressant et attractif pour les courtiers comme pour nous, compagnie. L'assurance est un domaine de plus en plus réglementé, les échanges entre les acteurs représentent une somme importante de documents, multipliée pour les courtiers par le nombre de partenaires assureurs. La possibilité de tout regrouper devenait essentielle à l'ère du digital.

Nous avons rejoint EDIconformité mi-juillet 2021, et nous avons communiqué à la fois par emailings et via nos réseaux sociaux, principalement LinkedIn. Aujourd'hui 17 % de nos apporteurs se sont inscrits et ont commencé à déposer leurs documentations réglementaires. L'objectif de 100% de nos intermédiaires présents sur la plateforme repose sur une volonté de pérenniser la relation. Nous souhaitons, lors d'une ouverture de code, que le courtier soit adhérent à cette plateforme, qui demeure, rappelons-le, gratuite pour lui.

L'outil EDIconformité présente des avantages pour notre compagnie : il sécurise les relations avec nos intermédiaires et les guide également sur les différentes obligations réglementaires. Il rend aussi les relations plus fluides et plus agréables. Il constitue aussi un gain écologique puisqu'il évite l'envoi de très nombreux emails et pièces jointes. Enfin, au sein de notre compagnie d'assurance, il permet d'organiser la vérification réglementaire de manière étalée dans l'année, sans devoir solliciter nos courtiers qui ont déjà communiqué les informations via la plateforme. Nous pouvons aller voir à tout moment le contenu de leurs déclarations que la plateforme a recueilli et cela se traduit de manière opérationnelle par des gains significatifs de temps. ■

### *En matière de conformité, la vigilance concerne tous les acteurs*

**Anissa Eslin,**

Responsable juridique Métier & Conformité de PLANETE CSCA

Dans l'outil EDIconformité, au-delà des obligations s'appliquant à tous les courtiers, certaines sections concernent des obligations s'appliquant aux courtiers uniquement en raison de la délégation de gestion dont ils bénéficient. En effet, ils sont alors considérés comme des « sous-traitants » de l'assureur au sens de la réglementation européenne et doivent dès lors respecter certaines règles applicables à l'assureur. Dans cette dernière hypothèse, il appartient à l'assureur de prévoir les procédures pertinentes et de communiquer les consignes à ses intermédiaires. Par exemple, les dispositions en matière de lutte anticorruption vont s'appliquer par ruissellement et selon les instructions données par la compagnie d'assurances dans la convention de délégation.

PLANETE CSCA est attentif au respect du principe de proportionnalité des exigences, qui peut se traduire dans la recherche d'une juste mesure en termes d'obligations mises à la charge du courtier. ■



# 2022 DOIT ÊTRE L'ANNÉE DE LA CONFORMITÉ

## *pour tous les cabinets de courtage*



**Anissa Eslin est Responsable juridique Métier & Conformité de PLANETE CSCA, qui référence depuis novembre 2021 une offre de services totalement revue sur les sujets liés à la conformité des cabinets de courtage. Elle détaille ces partenariats noués avec de nouveaux prestataires et la manière dont ils répondent aux attentes des adhérents de PLANETE CSCA.**

***Vous avez rejoint PLANETE CSCA le 2 avril 2021 en tant que Responsable juridique Métier & Conformité. Comment avez-vous abordé le sujet de la conformité des cabinets de courtage ?***

Ce sujet prioritaire constitue l'une des premières missions qui m'ont été confiées. Nous recevons de nombreuses demandes de la part de nos adhérents et nous nous devons de proposer une offre lisible et adaptée à toutes les typologies de cabinets de courtage, notamment les plus petites structures.

Nous avons travaillé sur les offres mais aussi sur leur tarification, pour permettre de comprendre immédiatement ce qui est inclus dans la formule proposée et ce qui ne l'est pas. Chaque dirigeant doit pouvoir anticiper le coût de sa mise en conformité et s'engager en toute connaissance de cause. Ce point faisait partie des principales sources de frustration : les courtiers sont prêts à se mobiliser, mais ils doivent avoir de la visibilité sur l'effort financier à consentir.

***Depuis début novembre 2021, PLANETE CSCA référence trois nouveaux prestataires en matière de conformité. Comment les avez-vous choisis ?***

Notre organisation professionnelle est très souvent démarchée sur ces sujets et nous nous appuyons aussi sur les recommandations de nos adhérents lorsqu'ils sont satisfaits des prestataires avec lesquels ils ont choisi de travailler.

Aujourd'hui, nous proposons une palette complète d'offres sur trois sujets :

- Un outil RGPD qui permet de parvenir seul à sa mise en conformité. La pertinence de cette plateforme réside dans son accompagnement pas à pas. À chaque question, le professionnel est guidé par une bulle d'aide, qui ne se contente pas de poser la question « avez-vous tel ou tel document ? OUI/ NON », mais guide l'internaute vers des modèles de documents pour progresser dans sa démarche.

- Un outil de Lutte Contre le Blanchiment de capitaux et le Financement du Terrorisme (LCB-FT) qui donne accès aux vérifications obligatoires à un tarif très abordable. Il utilise pour cela l'API du Trésor sans recourir aux listes pré-existantes dont il était difficile de suivre les évolutions et les mises à jour.
- Un accompagnement de A à Z à la mise en conformité qui va permettre de visiter tous les aspects de cette obligation : revue des mentions légales du site internet, formalisation du devoir de conseil, tenue du registre du personnel, aspects liés à la DDA, cartographies en matière de LCB-FT...

Cette troisième solution reste à mon sens la plus adaptée pour les cabinets de petite taille. Elle passe par une phase d'audit des outils utilisés et des procédures déjà mises en place, suivie d'un diagnostic et d'un accompagnement dans la réécriture. Ainsi, nous retrouvons bien cette notion de parvenir, au terme de la mission, à une conformité pilotée par le cabinet de courtage.

Nous avons donc choisi ces offres pour leur complémentarité, leur accessibilité en termes de rapport qualité/prix et leur bonne adéquation aux besoins de nos adhérents.

***2022 sera-t-elle l'année de la mise en conformité pour de nombreux cabinets de courtage ?***

Nous le souhaitons, et PLANETE CSCA restera mobilisé pour faciliter cette mise en œuvre. Aujourd'hui, l'offre de services que nous proposons à nos adhérents se veut complète et lisible. Chacun des prestataires que nous avons référencés peut aussi établir des tarifications sur-mesure pour s'adapter aux besoins de chacun.

Nous resterons attentifs à la consommation de ces services par les courtiers, et nous n'hésiterons pas à continuer à adapter ces offres pour qu'elles puissent être utilisées par nos adhérents dans les meilleures conditions possibles. ■





## Faire de la conformité un pilier dans l'organisation du courtier

*Alain Curtet est avocat et conseil en Conformité Réglementaire (ACPR, Loi Sapin II, RGPD, ...). Spécialisé au cours des deux décennies écoulées en droit des affaires et en droit des assurances grâce à ses différentes fonctions précédentes, il a fondé, en janvier 2017, son propre cabinet, et développé une offre de consulting dédiée au courtage que PLANETE CSCA vient de référencer.*

### **Pourquoi vous êtes-vous tourné spécifiquement vers la conformité réglementaire des cabinets de courtage**

Mon parcours professionnel, notamment en compagnie d'assurances, m'avait amené à bien connaître le monde du courtage et la CSCA, avant la création de PLANETE CSCA. Lorsque j'ai démarré mon activité spécialisée en conformité réglementaire, ma compréhension fine des problématiques des courtiers et de leurs relations avec les assureurs a été décisive pour commencer à les conseiller.

Ma démarche se veut très pragmatique. Je m'attache à délivrer de la conformité appliquée, c'est-à-dire adaptée à chaque cabinet de courtage, en fonction de sa taille, de son organisation, des segments de marché sur lesquels il est actif. Il existe tout un ensemble de paramètres à prendre en compte pour parvenir à accompagner les professionnels de manière efficiente.

Il ne faut pas résumer les courtiers à de simples commerciaux qui ne veulent absolument pas entendre parler de conformité. En revanche, il convient de les accompagner dans leur démarche et, si possible, leur proposer des méthodologies et/ou des outils qui puissent les aider concrètement.

### **Comment avez-vous bâti votre offre de services dédiée au courtage ?**

Pour prendre la mesure des besoins de mes clients, je les accompagne sur le terrain, pas à pas, en observant l'existant et leurs pratiques. Ainsi, je peux intervenir sur les différentes thématiques de la

conformité en expliquant quelles sont les attentes et exigences du régulateur. Cette approche permet à la conformité de devenir à terme un pilier dans l'organisation du courtier, loin d'une vision purement juridique qui manquerait sa cible. Et surtout, le caractère différenciant de l'offre que je propose aux adhérents de PLANETE CSCA, c'est d'être sur le terrain, directement immergé dans le cabinet de courtage pour comprendre son fonctionnement. Mon objectif est d'être présent personnellement auprès de chaque dirigeant qui souhaite s'engager dans cette démarche en l'accompagnant pas-à-pas.

Si les premiers temps restent parfois un peu compliqués, ce qui s'explique aisément puisque l'écriture de procédures ne fait pas partie du cœur de métier des courtiers, une fois la démarche enclenchée, j'interviens régulièrement pour faire progresser chaque cabinet sur cet axe de la conformité réglementaire. Comme toute transformation d'une entreprise, changer les modes de pensée et/ou les pratiques nécessite(nt) de faire des efforts, de convaincre les équipes, sans contrepartie immédiate en termes de chiffre d'affaires.

De manière différée, le courtier tirera un bénéfice parce qu'il sera à l'abri de sanctions de l'autorité de tutelle (ACPR, CNIL, ...), ou en cas de contrôle, outre un gain de sérénité, verra son risque de sanction affaibli en fonction de son positionnement sur le chemin de la conformité.

Ses relations avec les assureurs seront également confortées. Être en avance de phase sur ses confrères en matière de conformité peut s'avérer payant, car les compagnies ne cachent pas avoir de fortes attentes en la matière.

### **Que diriez-vous aux courtiers qui restent éloignés de ces sujets pour le moment ?**

N'attendez pas d'être rattrapés par le régulateur ou, à terme, par les compagnies !

D'un point de vue nombre de sanctions, il est vrai que statistiquement l'ACPR n'a – à ce jour – prononcé que très peu de sanctions à l'égard de courtiers. En revanche, les contrôles sont réguliers un peu partout en France. À cet égard,

rester mobilisés de quelques jours à plusieurs mois dans l'attente du rapport de contrôle va consommer du temps et de l'énergie qui serait probablement plus utile dans toutes les autres fonctions du courtier : commercial, manager, responsable des ressources humaines, comptable, informaticien, ... Parmi mes clients actuels, le dirigeant d'un cabinet de courtage lyonnais m'a avoué avoir vécu plutôt sereinement le contrôle de l'ACPR qu'il a subi quelques mois après que nous ayons terminé la mission d'accompagnement de mise en conformité de son cabinet.

S'agissant des compagnies, certaines de leurs exigences à l'égard des courtiers sont compréhensibles à l'égard des très nombreuses obligations réglementaires pesant aussi sur elles. Même si elles ne sont pas encore toutes parvenues au stade de faire le tri, en faisant un focus sur la conformité, parmi les intermédiaires avec lesquels elles travaillent, c'est probablement une tendance à terme, au moins – dans un premier temps – pour accorder des délégations spécifiques. Même si on pourrait leur reprocher de ne pas accompagner suffisamment leurs distributeurs, les assureurs ont des responsabilités dans la chaîne de valeur. Travailler avec un réseau de courtiers à la pointe en matière de conformité est un gage de sérieux dont elles souhaitent se prévaloir.

### **Qu'est-ce qui vous a motivé à proposer une offre aux adhérents de PLANETE CSCA ?**

Par-delà l'aspect purement économique, je travaille déjà avec de nombreux courtiers en France et j'ai donc la faiblesse de croire que je connais un peu leur métier, leurs problèmes, leurs inquiétudes.

Chaque cabinet a son histoire, ses clients, sa stratégie et ses ambitions de développement. J'ai rencontré des dirigeants passionnés, comme moi, par leur métier et dont le dessein est de satisfaire leur clientèle en les conseillant au mieux et en veillant à la défense des intérêts de chaque client. Finalement, au regard de cette philosophie, nous sommes assez proches tout en exerçant des métiers différents. ■

*Propos recueillis par Céline Meslier*

# RÉFORME DU COURTAGE

AU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2022 :

*ce qu'il  
faut savoir !*

La Loi n° 2021-402 du 8 avril 2021 relative à la réforme du courtage de l'assurance et du courtage en opérations de banque et en services de paiement s'appliquera le 1<sup>er</sup> avril 2022.

Elle introduit différentes dispositions relatives à l'activité de distribution d'assurance et notamment l'obligation pour les courtiers en assurance / réassurance/ opérations de banque et leurs mandataires d'adhérer à des associations professionnelles agréées par l'ACPR.

À l'heure où PLANETE CSCA rédige cet article, les textes d'application ne sont pas encore publiés. Néanmoins que faut-il retenir de cette réforme ?

Tous les intermédiaires d'assurances sont couverts par le champ d'application de la réforme. **[faux]**

La réforme s'applique à ces seuls professionnels :

- Les **courtiers d'assurance** ou de **réassurance**
  - › Personnes physiques ou sociétés ;
  - › Immatriculées au registre du commerce et des sociétés pour l'activité de courtage d'assurance ;
  - › Les **mandataires** des courtiers.
- Peuvent également adhérer – **sans obligation** – les courtiers / mandataires exerçant en France en **LPS** ou au titre de la **liberté d'établissement**
- Les **courtiers en opérations de banque**
  - › Personnes physiques ou sociétés ;
  - › Immatriculées au registre du commerce et des sociétés pour l'activité de courtage en opérations de banque ;
  - › Les **mandataires** des courtiers.

Sont exclus de la réforme :

- Les **établissements de crédit** et sociétés de financement ;
- Les **sociétés de gestion de portefeuille** ;
- Les **entreprises d'investissement** ;
- Les **agents généraux d'assurance** ;
- Les **mandataires d'intermédiaire** des personnes citées ci-dessus.

La loi prévoit qu'il est possible que plusieurs associations professionnelles, disposant toutes des mêmes prérogatives, soient créées.

**[vrai]**

Le législateur a volontairement prévu qu'elles puissent être plusieurs à proposer leurs services aux courtiers. Ces associations seront agréées par l'ACPR au cours du premier trimestre de l'année 2022. L'association professionnelle est chargée du suivi de l'activité et de l'accompagnement de ses membres.

Ses missions sont notamment les suivantes :

- Offrir à ses membres un **service de médiation** ;
- Vérifier les **conditions d'accès et d'exercice** de leur activité ainsi que leur respect des exigences professionnelles et organisationnelles ;
- Offrir un service d'**accompagnement** et d'observation de l'activité et des pratiques professionnelles (notamment par la collecte de données statistiques) ;
- Si l'association le souhaite, formuler à l'intention de ses membres des **recommandations** relatives à la fourniture de conseils aux pratiques de vente et à la prévention des conflits d'intérêts ;
- Établir un **rapport annuel** sur ses activités ainsi que sur celles de ses membres.

Par ailleurs, l'association professionnelle devra respecter ces caractéristiques :

- Elle doit être **représentative**, ce qui se mesure par un nombre d'adhérents égal ou supérieur à un certain pourcentage des intermédiaires concernés par la loi. Dans le cadre du projet de décret, ce pourcentage a été fixé à 10 % ;
- Ses représentants légaux et administrateurs doivent respecter des **conditions d'honorabilité et de compétence**. Ils sont tenus au secret professionnel ;
- Elle doit disposer d'une **gouvernance impartiale** ;
- Les moyens matériels et humains dont elle dispose doivent lui permettre d'exercer ses missions de manière permanente.

PLANETE CSCA créera une association professionnelle.

**[vrai]**

PLANETE CSCA va créer une association d'autorégulation chargée uniquement des missions d'autorégulation, en s'appuyant sur son ADN (l'accompagnement et la professionnalisation des activités) et son expertise.

En effet, PLANETE CSCA est le seul syndicat représentatif du courtage d'assurances et regroupe déjà toute la diversité de la profession (en termes de taille de cabinets et d'activités). PLANETE CSCA accompagne d'ores et déjà au quotidien les courtiers dans l'exercice de leurs activités et défend les intérêts de la profession avec une attention particulière +++portée aux cabinets de proximité.

Afin de proposer la palette la plus large aux intermédiaires concernés, PLANETE CSCA s'associera, dans le cadre de cette association, à l'APIC (courtiers en crédit) et au GCAB (courtiers comparateurs).

## L'association professionnelle de PLANETE CSCA sera réservée à ses adhérents. **[faux]**

Les modalités de fonctionnement seront précisées au plus vite lorsque les textes d'application seront parus mais PLANETE CSCA a décidé de créer une association professionnelle ouverte à tous avec pour objectif l'accompagnement de ses membres avec pédagogie et dans la durée.

PLANETE CSCA créera cette association avec d'autres organisations représentatives des professionnels inclus dans le champ d'application de la réforme (APIC et GCAB, voir ci-dessus).

## Le coût d'adhésion à l'association est déjà connu. **[faux]**

Si la date de mise en œuvre est bien définie (l'adhésion sera obligatoire pour les nouveaux courtiers et mandataires compris dans le périmètre de la réforme, à compter du 1<sup>er</sup> avril 2022 et à compter du renouvellement 2023 pour les courtiers et mandataires déjà en activité), le montant de cette cotisation obligatoire ne peut être qu'estimé à ce jour, les derniers arbitrages intervenant à partir du moment où les décrets et arrêtés auront été publiés.

Combien sont les professionnels concernés ? Les statuts multiples de certains intermédiaires rendent cette estimation approximative. On peut néanmoins estimer à plus de 40 000 le nombre d'intermédiaires inclus dans le champ de la réforme.

Ces intermédiaires sont-ils informés de cette nouvelle obligation qui pèsera sur eux dès avril 2022 ? Il est là encore délicat de l'affirmer. PLANETE CSCA informe ses adhérents depuis plusieurs années sur ce sujet, communication qui s'est renforcée depuis la promulgation de la loi. Mais comment les courtiers en dehors du champ syndical ont-ils été sensibilisés ?

Ces incertitudes rendent aléatoires les projections du nombre de membres de chaque association ce que renforce l'absence de visibilité sur le nombre d'associations agréées par l'ACPR et capables d'exercer leurs missions dans quelques mois.

Il en est de même pour dimensionner les moyens techniques et humains dont l'association aura besoin pour fonctionner de manière efficace. Sans pouvoir estimer le nombre d'utilisateurs de ces services, définir un modèle économique, investir dans les outils et le recrutement reste malaisé. ■

Achévé de rédiger le 5 novembre 2021.

# Les courtiers font l'actu



## Mathieu BERRURIER

Directeur général d'EYSSAUTIER-VERLINGUE, a été décoré de l'Ordre national du Mérite Maritime le 21 octobre 2021. Très impliqué dans l'activité syndicale, Mathieu BERRURIER est Président du Collège UCAMAT Maritime & Transport de PLANETE CSCA.

## Le Tour des Régions 2021 de PLANETE CSCA

a fait partie des finalistes des Trophées du CEDAP 2021 dans la catégorie « Prix de la relation Adhérents ».

## La Campagne de communication « Réflexe Courtier »

fait partie des finalistes des Trophées de la Communication 2021 dans la catégorie « Meilleure campagne de publicité réalisée par un organisme privé ».

# LA VISION DU COURTAGÉ D'ERWAN LOMENECH

Fondateur et Partner d'EÛRUS Consulting

“ L'ADN du courtier se trouve dans sa capacité à prendre des risques.

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

J'ai effectué l'ensemble de mon parcours professionnel dans le secteur banque/assurances. Dès 2010, j'avais en charge le développement d'une plateforme digitale destinée à animer un réseau de courtiers ; ceux-ci étaient mes interlocuteurs, en tant qu'utilisateurs de la solution.

Néanmoins, si je les connaissais d'un point de vue processus et technologie, je les ai découverts sous leurs aspects humains et culturels en animant ces dernières années des ateliers de réflexion prospective. Nous avons traité de sujets comme l'intelligence artificielle, la transformation des activités, la rémunération avec des courtiers de tous types : cabinets de proximité, groupes familiaux, grands groupes. Je vois se dégager un point commun : la vision entrepreneuriale est fortement présente, dans toutes ces structures.

L'ADN du courtier se trouve dans sa capacité à prendre des risques, son envie d'agir et d'adapter son *business model* pour s'adapter aux besoins de ses clients et au contexte 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 COURTAGÉ DANS SON PARCOURS ?

Je trouve que le terme de courtier est réducteur par rapport à la richesse du courtage d'assurances : nous sommes face à un monde très varié, qui n'a rien de monolithique. Comme EÛRUS Consulting s'est spécialisé en assurances et en courtage, nous avons recours à cet argument pour recruter les consultants qui nous rejoignent. La diversité des typologies de cabinets de courtage permet de proposer à nos jeunes recrues des projets, des métiers, des parcours et des *business models* incroyablement différents.

Pour des sujets de transformation, le côté entrepreneurial des dirigeants de cabinets de courtage en fait des interlocuteurs de choix pour agir. Ces projets sont donc menés avec une réelle volonté de changement, un gage de mise en œuvre rapide et de réussite pour nos missions de conseil.

Pour de jeunes professionnels, sachez que le courtage est un monde qui doit et veut évoluer. Vous trouverez de la place pour faire les choses différemment. Certains jobs n'existent probablement pas encore, d'autres vont évoluer. Créer sa propre structure est également possible. Chaque nouveauté de la vie de tous les jours nécessite de nouvelles solutions d'assurances, et crée des marchés pour ce secteur. Le courtage innove autant pour couvrir les usages émergents ou pour affronter certains risques différemment. Par exemple, en dédiant des produits aux nouvelles mobilités urbaines, ou

encore en évoluant vers de l'assurance paramétrique pour les récoltes. C'est parce qu'il centralise et délivre de l'innovation que le courtage a besoin de talents : développeurs, data scientists, marketers, commerciaux, ... Chacun a un rôle important pour dessiner le futur du courtage.

## QUE PEUT APPORTER LE COURTAGÉ AU MONDE ÉCONOMIQUE DE DEMAIN ?

Parmi les valeurs les plus recherchées aujourd'hui par les citoyens, je citerai la transparence. Les consommateurs souhaitent connaître la contribution sociétale positive ou négative des produits qu'ils achètent. Or le métier de courtier n'est pas très reconnu. Il souffre d'une défiance injustifiée, décorrélée de son engagement aux côtés de son client pour trouver des solutions concrètes. La valeur ajoutée du courtier doit être mise en valeur.

On imagine l'intermédiaire comme un professionnel qui vend des produits d'assurances, mais le métier est plus large que cela. Le courtier reste aux côtés de son client pendant toute la vie du contrat et surtout au moment de la survenance d'un sinistre. Il est capable de l'accompagner à tout moment en raison de son expertise. Les courtiers développent aussi de nombreux services autour de la gestion du risque ou du conseil en Ressources Humaines.

Si l'on prend l'exemple du risque Cyber, le courtier bénéficie d'une place inégalée pour l'aborder de façon globale, au carrefour des aspects humains et technologiques, et en travaillant sur la prévention et le diagnostic auprès de ses clients TPE/PME. Le courtier parvient à créer de la proximité avec ses clients parce qu'il les connaît bien et qu'il les accompagne sur le long terme.

Cette intimité client me paraît très importante pour les années à venir, dans un contexte où l'agilité sera primordiale pour saisir les opportunités offertes par la reprise économique. J'en suis d'autant plus convaincu que c'est une valeur que nous partageons avec le courtage !





# COURTIERS

# FAISONS DE NOTRE LIEN VOTRE FORCE AU QUOTIDIEN



Nouer des liens avec AÉSIO mutuelle, c'est l'assurance d'un partenariat gagnant-gagnant. Au quotidien, vous bénéficiez de l'expertise en protection sociale et d'un espace personnel vous permettant de piloter au jour le jour votre business.

AÉSIO mutuelle c'est aussi des services qui rendent vraiment service : ateliers prévention sur mesure, consultations médicales à distance 24h/24 et 7j/7, assistance en cas de coups durs...

Contactez-nous : [courtage@aesio.fr](mailto:courtage@aesio.fr)  
ou rendez-vous sur [aesio.fr](https://www.aesio.fr)



**AÉSIO  
MUTUELLE**

DÉCIDONS ENSEMBLE DE VIVRE MIEUX



AÉSIO mutuelle, mutuelle soumise aux dispositions du livre II du code de la mutualité, immatriculée sous le n° 775 627 391 dont le siège social est 4 rue du Général Foy 75008 PARIS. Document non contractuel à caractère publicitaire - Référence : 2021-COURTPROXI-TFCOQ-FORCE  
© 2021 - ©iStock.



# 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](http://www.cgpa.fr)