

la nouvelle revue du courtage

LE MAGAZINE DU SYNDICAT DES COURTIER D'ASSURANCES

le dossier

ÉVOLUTION DES GRANDS RISQUES : État du marché et perspectives 2022

p.20

LES ACTIONS
DE PLANETE CSCA

ENDYA dévoile
son organisation

p.29

REGARD SUR LE COURTAGE

La vision du courtage d'Oliver Wild

Cyberattaques
Responsabilité du dirigeant



**Bienvenue
dans un monde
qui se construit autrement.**

SMA courtage s'engage en permanence vis-à-vis des courtiers et de leurs clients. Il propose un accompagnement durable, des services adaptés et des produits performants pour répondre à tous les besoins.

SMA courtage : une équipe d'experts au service des courtiers.

www.sma-courtage.fr

SMA SA, société anonyme à directoire et conseil de surveillance, entreprise régie par le Code des assurances au capital de 12 000 000 euros, RCS PARIS 332 789 296
8 rue Louis Armand - CS 71201 - 75738 PARIS CEDEX 15

SMA
COURTAGE

Dans ce numéro

4 **Édito**

le dossier

5 **ÉVOLUTION DES GRANDS RISQUES :**
État du marché et perspectives 2022

6 **LLOYD'S**
S'orienter face à des risques complexes et croissants

8 **DIOT-SIACI**
Innover est une nécessité

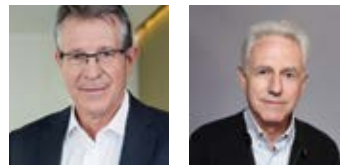
10 **AXA CLIMATE**
Dessiner une trajectoire d'adaptation pour les entreprises relève de l'intelligence collective

12 **LIBERTY SPECIALTY MARKETS**
Liberty Specialty markets accompagne ses clients dans la prévention et la gestion de leurs grands risques avec son ADN mutualiste

16 **AON**
Maîtriser le risque Cyber passe par une élévation globale du niveau de protection des entreprises

18 **À RETENIR CE TRIMESTRE** : *Agenda*

Les actions de PLANETE CSCA



20 **INTERVIEWS**
Roger Mainguy et Jean-François Lemoux **ENDYA** dévoile son organisation

23 **PLATEFORME DE FORMATION PLANETE CSCA RH**, une offre de services en constante évolution en toute confiance

25 **MONDOSSIER RGPD**
proposer une mise en conformité au RGPD facilement et accessible pour les courtiers

Expertises

26 **INTERVIEW ASSURANCE FOR GOOD**
RSE : La locomotive réglementaire est lancée à grande vitesse



29 **REGARD**
La vision du courtage d'Oliver Wild

la nouvelle **revue**
du courtage



La Nouvelle Revue du Courtage
MARS 2022

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



www.planetecscA.fr

Directeur de la publication : Christophe Hautbourg

Directeur de la rédaction : Céline Meslier

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

Crédits photos : THP Photo Imaging [G-A. de la Rochefoucauld] (p.6), Marc Bertrand [F. Durot] (p.8), Xavier-Alexandre Pons [F. Lanavere] (p.10), Bertrand Gaudillere [R. Mainguy] (p.21), Stéphane Morsli [J.F. Lemoux] (p.22), Charles de Toirac [O. Wild] (p.29).

Chères adhérentes, chers adhérents,

L'année 2021 s'est achevée comme elle avait débuté, et ainsi que nous l'avons fait depuis deux ans, nous nous sommes adaptés. Si cette nouvelle accélération de la circulation du virus nous prive, une fois encore, de retrouvailles réelles pour nos manifestations du premier trimestre 2022, celui-ci voit se concrétiser des projets nombreux et structurants pour notre organisation professionnelle.

Nous avons déposé avec nos interlocuteurs de l'APIIC et du GCAB, le dossier de demande d'agrément de notre association commune d'autorégulation, Endya, en décembre dernier. Cette nouvelle structure, créée ex nihilo au service de la profession, commencera ses activités au 1^{er} avril. Nous n'avons pas compté nos efforts pour créer une organisation indépendante, performante et innovante, faisant de la réforme du courtage une opportunité tournée vers l'avenir de nos professions.

Notre volonté de mieux faire connaître nos activités s'est traduite en septembre 2021 par le lancement de la campagne média Réflexe Courtier, dont la seconde vague se déroule de mi-février à mi-mars 2022. C'est l'occasion pour PLANETE CSCA de promouvoir ses adhérents, via la mise en place d'un annuaire permettant de rechercher leurs coordonnées, par activité ou par zone géographique.

En cette année 2022, PLANETE CSCA met en œuvre une autre recommandation du Livre Blanc d'Intermédius pour promouvoir l'attractivité du courtage d'assurances, en créant son diplôme dédié à notre profession en partenariat avec l'Université Paris Dauphine-PSL. Cet « Executive Master Dirigeant courtier d'assurances » verra sa première promotion se former au printemps, sous le parrainage de Robert Leblanc, PDG d'AON-France. Ce programme a vocation à être dupliqué en régions avec d'autres universités partenaires.

Enfin, en cette année d'élection présidentielle, nous avons décidé de prendre part au débat sur les sujets de société les plus directement en rapport avec nos activités. Nous avons ainsi lancé un nouveau Livre Blanc avec Intermédius pour porter les analyses et les propositions des courtiers sur les thèmes de la protection, du partage de la valeur et de l'anticipation qui nous tiennent à cœur. Vous pouvez compter sur moi pour continuer à les porter au nom de notre profession.

Nous avons choisi de consacrer le thème de ce numéro de La Nouvelle Revue du Courtage aux grands risques, dont l'évolution structure le marché et influe sur la manière dont réassureurs, assureurs, courtiers et clients peuvent s'adapter à des conditions durablement tendues.

Je vous souhaite une bonne lecture de nos pages !

Bertrand de Surmont
Président de PLANETE CSCA



ÉVOLUTION DES GRANDS RISQUES : ÉTAT DU MARCHÉ ET PERSPECTIVES 2022

Qu'est-ce qu'un grand risque ? Faut de définition précise, on peut approcher la notion de grands risques de deux manières :

- par leur taille : les valeurs assurées vont au-delà des capacités en réassurance achetées par les compagnies du marché,
- par leur nature : des activités à haut risque, nécessitant des garanties spécifiques (certains types de RC), ou complexes, avec des implantations dans de multiples pays par exemple.

En tout état de cause, les grands risques sont ceux qu'on ne peut ou ne veut pas couvrir dans le cadre d'opérations usuelles d'un marché d'assurance. Le grand risque fait donc appel à de la capacité

complémentaire pour fournir une solution appropriée, conforme aux besoins des clients.

D'après le cabinet de conseil Control Risks dans son rapport annuel, le Covid a aggravé les risques auxquels sont soumis les États comme les entreprises. D'après leur analyse, la pandémie a renforcé les risques sécuritaires, géopolitiques et Cyber, comme elle a aussi fragilisé les chaînes d'approvisionnement et les capacités de production. Le dossier de La Nouvelle Revue du Courtage traite donc de l'évolution de ces risques, auxquels nous avons ajouté les risques climatiques et les atteintes à l'environnement. Nous remercions nos interviewés pour la pluralité de leurs points de vue. ■

Code des Assurances - Article L111-6 (Version en vigueur depuis le 22 juin 2016)

Sont regardés comme grands risques :

1° Ceux qui relèvent des catégories suivantes :

- a) Les corps de véhicules ferroviaires, aériens, maritimes, lacustres et fluviaux ainsi que la responsabilité civile afférente auxdits véhicules ;
- b) Les marchandises transportées ;
- c) Le crédit et la caution, lorsque le souscripteur exerce à titre professionnel une activité industrielle, commerciale ou libérale, à condition que le risque se rapporte à cette activité ;

d) Les installations d'énergies marines renouvelables, définies par un décret en Conseil d'État ;

2° Ceux qui concernent l'incendie et les éléments naturels, les autres dommages aux biens, la responsabilité civile générale, les pertes pécuniaires diverses, les corps de véhicules terrestres à moteur ainsi que la responsabilité civile, y compris celle du transporteur, afférente à ces véhicules, lorsque le souscripteur exerce une activité dont l'importance dépasse certains seuils définis par décret en Conseil d'État.

S'ORIENTER

face à des risques complexes et croissants

Guy-Antoine de La Rochefoucauld est Directeur Régional de Lloyd's pour la France et le Luxembourg et Monaco et la Suisse de Lloyd's Insurance Company SA. Le rôle bien spécifique des Lloyd's, un marché actif au carrefour de nombreuses activités, partout dans le monde, lui permet d'analyser l'interdépendance des acteurs face aux nouvelles menaces qui émergent.



Quelle serait votre définition des grands risques ?

Le monde économique comme le monde des affaires font face à des typologies de risques existants qui évoluent et s'intensifient, mais aussi à des risques de nature inédite. En qualité de marché du Lloyd's mais aussi au titre de Lloyd's Insurance Company, nous disposons d'une expertise internationale qui nous permet d'avoir une bonne compréhension des besoins globaux et de leur répartition.

Les grands risques ont une définition européenne reprise dans le Code des Assurances (voir encadré page

précédente). L'entreprise doit comporter au moins 2 de ces 3 caractéristiques :

- Un total de bilan supérieur à 6,2 millions d'euros,
- Un chiffre d'affaires supérieur à 12,8 millions d'euros,
- Au moins 250 employés.

Il faut souligner que ces seuils sont consolidés. Ainsi chaque entité d'un groupe qui rentre dans la catégorie des grands risques se fera appliquer ces mêmes règles.

Aujourd'hui, certaines entreprises, par la complexité de leurs risques ou leurs implantations géographiques multiples, nécessitent un traitement spécifique en matière d'assurance. C'est à elles que se réfèrent la majorité des acteurs lorsque sont évoqués les grands risques. Mais les interactions toujours plus nombreuses entre les acteurs économiques entraînent des situations nouvelles. Ainsi, pour prendre un exemple concret et qui concerne la plus ancienne ligne d'assurance au monde, qui aurait pensé que le blocage du canal de Suez par un porte-containers géant aurait des répercussions sur l'ensemble du commerce mondial, avec des impacts sur des PME ancrées dans leur territoire local comme sur des multinationales ? Nous n'avions jamais de mémoire d'homme vécu une telle complexité des risques.

Or, il faut de mieux en mieux connaître et comprendre les clients pour bien les assurer. Notre position d'assureur et de réassureur nous permet d'apporter des solutions nationales, européennes et internationales, notamment en matière de transport, d'aviation ou de satellites mais aussi pour les dommages aux biens y compris la PE, la RC sans oublier

le cyber, qui constituent des classes d'affaires importantes aux Lloyd's. Nous sommes présents dans 200 pays ou territoires au travers d'un réseau global qui permet de traiter les affaires des clients partout où ils ont des intérêts, mais aussi d'être à l'écoute des besoins locaux et d'apporter aux souscripteurs cette connaissance fine, géographie par géographie.

Le marché international de Londres a représenté en 2020 un montant de 88 milliards d'USD de primes, pour lequel la part des Lloyd's s'élève à 54 % (assurance et réassurance).

Quel bilan tirez-vous de la pandémie de COVID-19 ?

Pendant toute la période depuis le début de la crise COVID-19 et les différentes restrictions sanitaires, nous avons continué à bien fonctionner et à nous développer. Nous avons tout d'abord assuré la continuité du service tant en souscription qu'en gestion de sinistres. Et nous n'avons pas été les seuls. Le marché a montré sa capacité à travailler dans ces conditions virtuelles.

La Chine s'est fermée dès novembre 2019, avec un impact croissant sur l'économie. Ce moment s'est finalement révélé intéressant. Malgré cette situation et le confinement, le marché du Lloyd's a continué à gérer et servir les clients. Cela a aussi permis de faire des progrès rapides pour devenir une place de marché en bonne voie de numérisation. Nous étions en cours de déploiement de ce projet mais nous avons été boostés par les nouvelles conditions d'exercice de nos activités. Nous avons constaté avec satisfaction que nous avons une grande robustesse pour nous digitaliser.

En matière de sinistres, nous avons bien résisté aux défis posés par la pandémie. Nous avons réglé de nombreux sinistres. Nous avons versé 2,2 milliards de Livres Sterling à nos clients au cours du 2^e semestre 2021, dont 80 % sont dus au COVID. Nous restons cependant prudents, car les effets de cette pandémie ne sont pas terminés. Nous anticipons qu'il y aura d'autres pertes, autour de 6 milliards de Livres Sterling pour nos clients.

Cette crise a un impact cumulé qui sera comparable aux conséquences des attentats du 11 septembre 2001, ou plus récemment aux tempêtes Harvey, Irma et Maria en 2017. Notre rôle consiste à régler ces sinistres et faire en sorte que nos clients puissent continuer leurs activités.

Comment voyez-vous les grands risques de demain ?

Pour continuer à servir nos clients dans l'avenir, et notamment assurer le paiement des sinistres de grande ampleur, le marché des Lloyd's a quatre priorités stratégiques :

- La performance, gage de pérennité et de préservation de notre capacité financière à long terme,
- L'accélération de la digitalisation de ses activités,
- Le développement de sa culture d'entreprise, qui doit inclure la diversité,
- La raison d'être définie selon les modalités actuelles de la RSE.

Cyber risques

Ces fondamentaux solides nous permettent d'observer les risques de demain, par exemple les Cyber risques. Nous sommes aujourd'hui ouverts aux affaires nouvelles sur cette classe d'affaires, même s'il est clair que ces risques présentent des caractéristiques spécifiques qui nous obligent à adopter une approche différente par souscripteur/trice au sein de notre compagnie et marché.

Pour le marché des Lloyd's, ces risques ne sont pas nouveaux : nous assurons déjà des risques liés aux données dans les années 1970 et 1980, puis la protection des clients contre l'extorsion (selon les pays) et la fraude dans les années 1990 et 2000. Aujourd'hui, les attaques Cyber peuvent avoir un impact

mondial, compromettant des actifs matériels et immatériels. Néanmoins pour nos syndicats qui font preuve d'une capacité solide, nous soutenons leur demande de croissance. En assurance et réassurance Cyber, nous avons souscrit 1,3 milliard d'USD de primes en 2020, et nous anticipons en 2022 une progression de cette classe d'affaires de 30 %, en grande partie due aux hausses de taux. Nous trouverons les capacités même s'il est plus difficile de les mobiliser.

Au cours des dernières années, certains syndicats ont pu être amenés à réduire leurs lignes client par client. L'important réside dans la capacité à payer les sinistres, pas dans celle à souscrire un grand nombre de contrats. Avec 77 syndicats au total, le cumul de garanties offert par ceux actifs en Cyber continue à être attrayant, et je me réjouis par ailleurs que les exclusions dans les contrats Dommage/RC aient pu être clarifiées, et que ces risques fassent l'objet de souscriptions à part, dans l'intérêt des clients.

Catastrophes naturelles

Concernant les catastrophes naturelles, ce sont des risques bien connus des assureurs mais que nous voyons évoluer en fréquence comme en intensité. Il semble que ces risques soient insuffisamment assurés, y compris en Europe, comme nous l'avons tristement constaté au moment des inondations récentes en Allemagne et en Belgique.

La France bénéficie d'un régime d'exception, qui est amené à évoluer. Malgré cette sécurité offerte par l'État, il ne faut jamais négliger la prévention. Au contraire, mieux vaut chercher à la renforcer grâce à ce que les nouvelles technologies permettent aujourd'hui.

Un industriel devrait se poser la question de son exposition à ces risques avant toute nouvelle implantation. Être assuré ne fait pas tout face à ce type de risques. La réflexion des dirigeants doit prendre en compte la résilience des lieux où se trouvent leurs équipes et leurs bâtiments, au titre des catastrophes naturelles.

Pertes d'exploitation sans dommage

Je place également les pertes d'exploitation sans dommage au rang des grands risques, comme le volet RC

des mandataires sociaux et en raison de l'interconnexion croissante avec tous les acteurs.

En conclusion, j'aimerais me tourner vers l'avenir. Les Lloyd's ont mis en place un incubateur de jeunes pousses en interne, le *Lloyd's Lab*, pour réfléchir aux apports des technologies nouvelles au monde de l'assurance. Nous voyons aboutir des projets très innovants, comme *PARSYL* développé par l'une d'elles et utilisé dans le cadre du transport d'assurance par certains syndicats : une couverture pour les conteneurs avec un dispositif de capteurs. Dans le cas du transport de vaccins par exemple, cela permet de surveiller la température en permanence.

Nous explorons aussi les possibilités offertes par la gestion de sinistres par satellite. Si cette technologie concerne surtout les États-Unis, par exemple pour les feux de forêts, son développement est inéluctable. Liée à de l'assurance paramétrique, elle permet de faire partir directement le règlement d'un sinistre dès lors que le client a bien réglé sa prime, et qu'il se situe dans la zone impactée.

Ainsi, le marché des Lloyd's et Lloyd's Insurance Company restent des plateformes innovantes, même après 320 années d'existence pour le premier. Cette agilité leur permet de servir efficacement les courtiers, notamment pour les grands comptes. S'ajoute à cela une capacité financière inégalée pour faire rencontrer l'offre et la demande. Mais pour aller plus loin aujourd'hui, il faut être capable d'utiliser la donnée collectée pour offrir de nouvelles solutions. Enfin, nous nous intégrons totalement dans une stratégie d'entreprise socialement responsable. En cela, nous sommes proches des grandes structures qui adoptent cette même approche avec des exigences similaires. Notre ADN, constitué de notre expertise, de nos capacités d'innovation, de notre solidité financière et de notre veille sur les risques émergents, nous permet d'accompagner les clients pour les aider à s'orienter face à des risques complexes et croissants. ■

Propos recueillis par Céline Meslier

INNOVER est une nécessité



Frédéric Durot est Directeur technique P&C de Diot-Siaci. Il analyse les conditions de marché et de renouvellement pour 2022. Il souligne aussi le rôle que les courtiers peuvent jouer en développant leur expertise et en explorant des solutions alternatives et plus globalement en innovant.

Quelle serait votre définition des grands risques ?

Mettons de côté la définition légale des « grands risques » selon l'Article L 111-6 du Code des Assurances français, car je pense que ce n'est pas la question que vous me posez. Un « grand risque » est un concept qui peut recouvrir diverses acceptations, pouvant être cumulatives. Il s'agit donc d'une affaire (c'est-à-dire d'un assuré, ou groupe d'assurés) présentant au moins une des caractéristiques suivantes :

- Une dimension internationale.
- Un niveau d'engagement ou de volatilité qui nécessite un partage du risque que ce soit horizontalement (coassurance) et/ou verticalement (montage en lignes).
- Une nature critique ou complexe. Par exemple, un risque climatique critique de 100 millions d'euros est plus un « grand risque » qu'un risque incendie dans un immeuble de bureaux pour un montant identique. Cette notion de criticité doit entrer en ligne de compte dans l'appréciation des grands risques.
- Et bien évidemment la taille de l'affaire, en termes de chiffre d'affaires, de nombre de salariés ou de capitaux assurés. Mais là, on reboucle avec la définition précitée du code des assurances.

Ainsi, cette catégorie de risques est aujourd'hui associée à de grandes entreprises, et gérée par des *risk managers*, dont l'approche est bien distincte du simple achat et gestion de contrats d'assurances.

Le marché des grands risques a-t-il fortement changé ces dernières années ?

Le marché des grands risques a en effet beaucoup évolué. Certaines branches traditionnelles comme le Dommage, la RC ou la construction semblent avoir globalement les mêmes caractéristiques qu'il y a 25 ou 30 ans. Ces risques s'appréciaient déjà à l'époque finement et techniquement. Toutefois, les changements sont profonds. Je les situe aux 3 niveaux suivants :

1 L'exposition dite « par événement » a pris une très grande ampleur. C'est le cas des risques naturels dont l'adversité a cru avec les *annus horribilis* qui se sont succédé à l'échelle mon-

diale depuis plus de 20 ans. Ce phénomène devrait s'amplifier d'après l'agenda 2030 et 2050 du GIEC. Mais aussi pour les risques de violences politiques (émeutes, terrorisme...) dont la sensibilité s'est exacerbée. Les risques Cyber, eux, ont fait florès. Même si les entreprises craignaient déjà le bug de l'an 2000 ou celui des GPS du 9 septembre 1999 (le fameux code « 9999 » qui devait tout bloquer), aujourd'hui, toute notre société est tributaire du numérique, et un accident majeur ne paralyserait pas seulement l'industrie mais le quotidien tout entier des entreprises et des particuliers. N'oublions pas non plus les risques de *supply chain* : la délocalisation des unités de production, pour rechercher des marges économiques supplémentaires, la sous-traitance des tâches pour se concentrer sur leur *core business*, ou encore l'intégration verticale, rendent les groupes d'autant plus tributaires de leur approvisionnement. Et bien sûr les risques épidémiques ou pandémiques. On parle désormais de risques « systémiques » tant un assureur ou un réassureur donné se retrouve soumis à des expositions isotropes suite à un même événement. Ils doivent donc modéliser et maîtriser leurs cumuls et en rendre compte aux autorités de contrôle dans le cadre « Solvency 2 » pour l'Espace Économique Européen;

2 Au-delà de l'exposition par événement, les assureurs sont très inquiets devant les risques critiques à savoir dont le niveau de probabilité et/ou de sévérité est problématique pour eux. Les marchés qualifient cela désormais non plus de « criticité » mais de « volatilité ». Si la volatilité leur est insupportable, il y a un souci d'inassurabilité.

3 Le renforcement des contrôles du fait d'une part de l'évolution des modèles de gouvernance (généralisation du modèle matriciel d'origine anglo-saxonne et qui s'est quasiment généralisé en 20 ans, avec désormais une tendance à l'hyper matrice, avec des schémas décisionnels en 3+ D). D'autre part, la mise en œuvre du modèle Solvency 2 dans l'EEE en 2016 (anticipé quelques années auparavant) a contribué à renforcer les contrôles internes inhérents à l'acte de souscrire mais aussi d'indemniser.

Ces facteurs ont donc conduit à une évolution majeure du paradigme des « grands risques » et explique la « crise de l'offre » à laquelle nous sommes exposés. En effet, plus qu'une situation de marché dur (redressement des termes et conditions), la tension actuelle résulte de cette crise de la capacité. Ces dernières existent toujours mais sont dormantes, préservées.

L'approche de ces risques a-elle également évolué ?

Il faut aussi comprendre qu'un événement génère un impact sur plusieurs risques en même temps. De même qu'un accident chez un hébergeur de sites internet de premier plan a des répercussions sur ses très nombreux clients, un événement climatique majeur impacte en même temps des secteurs variés et parfois insoupçonnés de prime abord. Une approche par les événements est alors requise, plutôt qu'une approche par les risques eux-mêmes. Ainsi, nous nous rapprochons du fonctionnement de la réassurance Traité qui a toujours distingué cette double lecture (par type de risque et par événement).

Historiquement, les cumuls étaient estimés par comparaison avec des phénomènes majeurs survenus dans le passé. On prenait le poids de cet événement passé, et on prenait une marge. Par exemple, dans les années 90, un assureur calculait son exposition et ses protections en réassurance, sur le risque cyclonique en fonction du poids sur son propre portefeuille du cyclone Andrew d'août 1992. Il prenait une marge par rapport à celui-ci. Idem en France en Tempête où le repère était la tempête de février 1990, jusqu'à Lothar & Martin fin décembre 1999 où ce raisonnement a atteint ses limites. Désormais, et progressivement depuis 20 ans, on est à l'heure du *Cat Modelling*, à savoir de la modélisation stochastique préétablie de l'impact d'événements redoutés.

Aujourd'hui, les risques sont plus volatils ce qui impose aux assureurs de réagir en termes tarifaires. Mais s'ajoute à cette première évolution un changement structurel dans la gouvernance des compagnies qui prend en considération les éléments financiers de court terme. Le pilotage de la marge est très serré sous l'influence de la réglementation, principalement Solvabilité 2, qui rend le contrôle incontournable. La conséquence de cet ultra-contrôle se constate dans l'émergence et la domination aujourd'hui de modèles matriciels. Dans ceux-ci, la décision est formée selon des règles strictes, sans dérogation possible et qui échappe à la logique purement géographique de modèle d'affaires.

Quelles conséquences pour le courtage ?

Aujourd'hui, l'intermédiation ne peut plus être seulement commerciale. Les courtiers doivent se montrer des partenaires crédibles techniquement, à même de comprendre toutes les problématiques précitées et de traiter d'égal à égal avec les assureurs et les réassureurs afin de les comprendre, mais aussi de les challenger. Ils doivent être également des experts, ou des techniciens capables d'identifier les tiers experts, capables de poser à leurs clients les bonnes questions pour analyser et quantifier leurs risques puis trouver les solutions d'assurance qui correspondent à leur situation actuelle et future. L'heure est venue pour des modèles de courtiers de niche ou de courtiers généralistes se dotant d'experts pointus. Le côté relationnel reste un facteur-clé dans la capacité à convaincre et à argumenter, mais la base technique devient cruciale pour engager la discussion. La capacité du courtier à analyser et à exploiter les données de risques, à effectuer une analyse

quantitative des risques, ce qu'on appelle l'Analytics, devient clé. En matière de grands risques, certains *risk managers* ont déjà vécu d'autres crises et sont en mesure de prendre du recul. Ils partagent alors les difficultés rencontrées par les courtiers à l'annonce des majorations sur les branches les plus impactées. D'autres sont sous la pression de leur Direction Achats et peuvent être tentés par le lancement d'appels d'offres, une possibilité délicate à gérer dans les conditions de marché actuelles.

Comment se sont passés les renouvellements pour 2022 ?

Nous sommes pour la 4^e année consécutive dans un marché difficile. Certes, les exigences des réassureurs se sont renforcées pour 2022, là où depuis 3 ans, les assureurs avaient été moteur du redressement à la différence du cycle 2001/2003 dicté essentiellement par les réassureurs. Les difficultés découlent de la « crise de l'offre » qui est loin d'être finie, notamment pour les expositions les plus critiques : Cyber, événements naturels critiques, rupture de la *supply chain*, violences politiques, RC professionnelle des nouvelles technologies et des institutions financières, la responsabilité des dirigeants avec des expositions US...

Cette situation nous impose de trouver de nouvelles manières de rechercher un terrain d'entente pour se comprendre via un dialogue constructif.

Pour la partie P&C, nous avons développé une grille d'analyse baptisée « PPRI » :

- **Partenariat** : avoir une logique partenariale avec l'assureur pour rechercher les solutions optimales dans l'intérêt des clients. Être partenaire ne signifie pas être complaisant, mais au contraire développer l'exigence,
- **Prévention** : une composante évidente de la recherche de solutions,
- **Rétention** : examiner toutes les possibilités de création ou de recours plus importantes à des schémas d'auto-assurance notamment par des captives ou toutes autres solutions d'Alternative Risk Transfert,
- **Innovation** : quand le marché est dur, explorer de nouveaux chemins de traverse est une nécessité en termes de structure de programme, notamment en traitant les expositions les plus spécifiques ou volatiles auprès de marchés plus à l'aise que les assureurs traditionnels.

Pour vous donner quelques exemples, l'innovation consiste à développer des questionnaires sophistiqués mais pédagogiques en Cyber pour mieux décoder les demandes des assureurs, ou à traiter certains risques naturels critiques par de l'assurance paramétrique, en partie.

Contrairement à la crise de 2001 à 2003 à laquelle de nombreux acteurs font référence, aujourd'hui les solutions techniques (majorations, demandes de prévention, hausse des franchises, revue des *wordings*) ne suffisent plus. Pour déclencher de l'appétit, nous devons travailler sur la rétention, avoir un discours très structuré sur la prévention, accepter des franchises très importantes, innover dans les montages et outils et élargir les recherches à d'autres marchés, notamment ceux de la réassurance ou des solutions paramétriques. ■

Propos recueillis par Céline Meslier

DESSINER UNE TRAJECTOIRE D'ADAPTATION POUR LES ENTREPRISES *relève de l'intelligence collective*



François Lanavere est Directeur commercial et du développement d'AXA Climate, une entité d'AXA entièrement dédiée à l'analyse et à la prévention des risques climatiques. Il donne sa définition de ces risques bien distincts des atteintes à l'environnement ou des catastrophes naturelles, et invite les courtiers à s'adjoindre les éclairages d'experts capables de tracer des stratégies à l'horizon 2030/2050.

Qu'est-ce que l'assurance climat versus les CATNAT et les problématiques liées à l'environnement ?

Je vous répondrai en deux temps, d'abord sur la partie catastrophes naturelles, puis sur les atteintes à l'environnement.

• En France, on a une définition des « catastrophes naturelles » qui fait référence au régime CATNAT créé en 1982 – réformé récemment – et on utilise stricto sensu la terminologie visée par le régime public. Huit périls sont dénommés – avec notamment les inondations, les cyclones d'une certaine intensité dans les TOM et la sécheresse. Sont clairement exclus les risques de tempêtes, neige et grêle. Notons qu'on parle pour ce régime de la sécheresse qui touche les bâtiments, pas les rendements agricoles. Les risques liés aux activités agricoles rentrent en effet dans un autre dispositif – en cours de réforme quant à lui.

Au niveau mondial, les réassureurs vont considérer des périls primaires (cyclones, tremblements de terre et tempêtes hivernales) et des périls secondaires (inonda-

tions, canicules, feux de forêts...). Cette distinction étant basée sur l'idée qu'un péril primaire génère très vite des pertes massives pour l'industrie de l'assurance. Les banquiers et les fonds d'investissement vont quant à eux considérer les risques chroniques et les risques sévères pour évaluer la résilience d'une entreprise face au changement climatique.

Mais quelle que soit la terminologie – qui n'est finalement pas le débat pour les assurés – les courtiers avec qui nous travaillons nous remontent les craintes de leurs clients quant aux périls climatiques au sens large. Les événements de type catastrophique bien sûr, mais aussi des situations dont les conséquences sont jugées critiques pour les entreprises. Et donc une recherche d'assurance climat plus large.

On l'ignore peut-être en France mais la baisse de la hauteur d'eau du Rhin en 2018 a coûté 1,9 milliard de pertes à l'industrie allemande en un seul trimestre, et sans un seul dommage ! En France, une canicule à répétitions peut avoir des conséquences sur un parc d'attractions, ou générer une consommation d'énergie dans certaines industries. L'absence de neige a un impact évident pour une typologie d'acteurs qui peut se tourner vers l'assurance paramétrique sans qu'il y ait une base de catastrophe naturelle pour déclencher les garanties du régime CATNAT. Et les courtiers qui ont des concessions automobiles en portefeuille savent que la grêle est un vrai problème de placement.

Chez AXA Climate, nous sommes par vocation sensibles à des signaux faibles que nos scientifiques scrutent sans se poser la question de leur assurabilité immédiate, car nous pensons qu'il est essentiel d'aider les entreprises à détecter d'éventuels événements futurs qui pourront provoquer leur faillite à plus ou moins long terme. Et à la lecture des travaux du GIEC, nous savons par exemple qu'il est indispensable d'adapter une consommation d'eau ou d'énergie, de baisser les émissions de gaz à effet de serre et de renforcer les mesures de prévention.

• Les problématiques sur l'environnement sont davantage des questions de responsabilité civile, et il y a depuis une quinzaine

d'années des polices spécifiques sur la RC Environnementale. Cela concerne des phénomènes accidentels, comme une pollution suite à un incendie, ou graduels, comme une émission répétitive et diffuse d'une substance dans le sol.

Le sujet de l'émission de gaz à effet de serre (GES), dont on parle tant, n'a rien à voir avec la pollution et donc la RC Environnementale. Les acteurs économiques sont tous contraints de réduire leurs émissions de GES car c'est un engagement des accords de Paris. Si elles ne le font pas, elles s'exposent à un risque réputationnel fort, nombre d'associations étant prêtes à attaquer sur ces sujets, et à un risque réglementaire à très court terme.

Pour terminer sur ces deux points, les entreprises se situent au milieu d'un écosystème avec d'une part la nécessité de bien protéger leur activité contre les risques physiques du changement climatique – et ça permet de rassurer les investisseurs – et d'autre part de protéger leur réputation en démontrant qu'elles ont un effet neutre en tant qu'émetteur de GES – c'est la fameuse « neutralité carbone » qui implique des adaptations fortes. Et à l'heure du « Name & Shame », il est crucial qu'elles soient en capacité de le faire.

Comment pivoter d'une approche des risques à 12 mois vers une projection des risques des entreprises en 2030 ou 2050 ?

D'abord je pense – et je vais le dire avec humour – qu'il faut sortir du monde des assurances. 90 % de ce que nous proposons à nos clients concernent les 12 prochains mois, en particulier pour les risques de dommages. Je constate un vrai intérêt de nos partenaires à avoir des discussions qui sortent de l'assurance court-terme et à évoquer des horizons plus lointains. Une grande maison de Champagne, par exemple, sera parfaitement à même de parler de ses risques de sortir un vin différent en 2040 ou 2050. Le premier pivot, c'est d'oser !

Ensuite, chez AXA Climate, toute notre approche s'appuie sur la science. Nous avons recruté une équipe de scientifiques, à demeure, qui nous forment en continu, via des mini-conférences ou des ateliers réguliers. Ces scientifiques sont accessibles par nos partenaires pour répondre à leurs questions et expliquer les phénomènes. Enfin, nous avons une plateforme de 150 contenus vidéo, faisant chacun moins de 5 minutes, nous permettant de nous remettre à jour rapidement. Le deuxième pivot, c'est donc le sérieux scientifique et sa précision.

Nous avons décidé également d'être très transparents dans l'explication des modèles que nous utilisons. Nous voyons sur le marché de nombreux acheteurs d'assurances aveuglés par des outils de tarification dont le fonctionnement reste obscur. En ce qui nous concerne, quand nous réalisons une étude d'impact à 2030 ou 2050, nous livrons systématiquement la donnée brute avec notre rapport. Autre exemple : quand nous réalisons des offres d'assurances, nous partageons avec le courtier les cartes d'événements historiques et cette approche visuelle permet d'engager des conversations sur le moyen/long terme, car elles sont fondées sur une photographie précise des risques et de leurs possibilités d'évolution. Fort de la compréhension des enjeux, l'intermédiaire est armé pour mieux conseiller son client. Là encore, notre équipe de scientifiques est disponible pour donner les éclairages nécessaires.

Nous constatons chez nos interlocuteurs une forte demande d'explications, et les éléments tangibles que nous pouvons commenter valent mieux que de longues démonstrations. Cette pédagogie va permettre d'expliquer les mouvements de prix sur les garanties, voire ce que nous pouvons qualifier d'« *horizon d'inassurabilité* ». Ce nom barbare est en réalité la question que se posent tous les dirigeants : à partir de quand mon activité ne sera-t-elle plus assurable ? La réponse ne peut plus être « ne vous en faites pas, on y est toujours arrivé, on y arrivera encore ». D'ailleurs, dans le baromètre¹ réalisé par l'AMRAE en partenariat avec AXA Climate, 62 % des *risk managers* craignent que leurs activités ne soient plus assurables dans le futur.

Je vais illustrer avec l'inondation, car c'est une conséquence très significative du réchauffement climatique. Retenons qu'un degré de plus, c'est 7 % d'humidité en plus dans l'atmosphère. Il y a donc un effet direct sur les inondations en France, au point que Swiss Re estime la hausse des pertes assurées à 160 % d'ici à 2040 et que France Assureurs (ex-FFA) chiffre à 6,5 milliards d'euros l'effet du changement climatique sur le coût des inondations à horizon 2050. Prenons donc l'exemple d'un industriel situé proche d'un cours d'eau pour lequel le courtier a réussi à placer avec difficulté et aux tous derniers jours de l'année 2021, le contrat dommage. En faisant une projection en 2030, 2040 et 2050, on peut démontrer que le site ne sera, à terme, plus assurable parce que la période de retour du risque inondation s'est accélérée de

¹ Baromètre AMRAE de l'engagement pour le Climat en partenariat avec Axa Climate – décembre 2021.

manière dramatique dans sa zone. Ce partage d'informations permettra d'entamer une discussion plus sereine sur l'évolution du prix de son assurance.

Dans ces situations, le travail d'AXA Climate est aligné avec celui du courtier, et nous jouons un rôle de conseil pour aider l'entreprise à comprendre sa trajectoire. Pour l'instant, nous proposons des prestations principalement pour les grandes entreprises ou pour celles qui concentrent au moins 100 millions d'euros de valeurs assurables sur un seul site.

Définir le seuil d'assurabilité n'est pas une fin en soi. Il permet en réalité de raisonner en retroplanning : quelles sont les mesures à prendre pour rester sous le seuil d'assurabilité défini ? Comment et où investir ? Quelle est la part de risque que l'entreprise doit conserver ? Cette discussion ouvre au courtier l'opportunité d'enchaîner avec des réflexions sur le financement de cette auto-assurance, par exemple avec une captive d'assurances ou de réassurance. Ultimement, cela peut conduire à prendre des mesures radicales, comme fermer un site et en ouvrir un autre dans une zone moins exposée.

Le dernier pivot est plus personnel : c'est l'ambition d'avoir de l'impact, d'avoir un métier qui a du sens. Quand je travaille avec des partenaires sur ces sujets, j'ai réellement le sentiment d'aller dans le sens du bien commun, de susciter des prises de conscience et d'apporter ma contribution à une problématique globale.

Quel rôle pour le courtier ?

J'ai été moi-même courtier pendant de nombreuses années et je retiens de cette expérience que le courtier est consulté pour des questions qui dépassent largement le besoin d'assurance. Pourtant, j'invite les courtiers à provoquer et à alimenter la discussion stratégique sur le climat.

Ils sont aidés en cela par la réglementation européenne sur le *reporting* extra-financier, qui oblige les acteurs économiques à répondre à une double réflexion : quel est l'impact que l'entreprise a sur la nature, mais aussi quel est l'impact que la nature peut avoir sur les activités de l'entreprise ? Si le premier volet est peut-être mieux appréhendé car plus ancien, les dirigeants doivent aussi mesurer les risques climatiques que leur organisation peut subir. Ce principe dit de « double matérialité » repris dans la loi Energie et Climat du 27 mai 2021 s'appliquera aux entreprises de plus de 250 collaborateurs dès 2022.

Ils sont aidés aussi par les nombreuses publications des assureurs ou réas-

sureurs, tels que les baromètres des risques ou les études sur les risques climatiques. Un exemple : début janvier, la FFA a changé de nom pour devenir France Assureurs et a sorti sa toute première publication « Réussir la transition écologique et renforcer la résilience face aux risques climatiques ». Je vous mets au défi de trouver un client capable de vous répondre « ça ne me concerne pas, je vais passer entre les gouttes ».

Pour autant, je constate finalement que les courtiers capables d'approcher leurs clients directement sur ces sujets sont encore trop rares. Chez Axa Climate, nous avons compris qu'il y avait pour beaucoup un manque de capacités internes de modélisation et de capacité d'en expliquer les résultats. C'est pourquoi notre positionnement aux côtés des courtiers reste novateur, car il repose sur un partage des données sans contrepartie, la valeur ajoutée résidant d'après nous dans la capacité de participer aux discussions stratégiques des clients. Dessiner une trajectoire d'adaptation pour les entreprises relève de l'intelligence collective et le courtier doit participer à ces échanges. Il connaît bien ses clients et leurs enjeux, et il est le plus à même de leur faire comprendre que le changement, aussi douloureux soit-il, doit être anticipé plutôt que subi.

En tant qu'assureur à impact, nous sommes convaincus de trouver chez les courtiers et les *risk managers* des interlocuteurs engagés, capables d'envisager des scénarii sérieux sans être catastrophistes. Dans le baromètre AMRAE déjà cité, il ressort que 70 % des *risk managers* veulent avoir des modélisations plus précises et 3 sur 4 se disent engagés sur les sujets climatiques. L'intérêt des courtiers est de faire progresser leurs clients, pour que leur portefeuille reste constitué d'entreprises tournées vers l'avenir, avec des modèles robustes. ■

Propos recueillis par Céline Meslier

Liens utiles

Réussir la transition écologique et renforcer la résilience face aux défis climatiques (franceassureurs.fr)

 bit.ly/3gxWUkG

Sigma 4/2021 - More risk: the changing nature of P&C insurance opportunities to 2040 (Swiss Re)

 bit.ly/3LfnY6d

La Bibliothèque de l'AMRAE (AMRAE)

 bit.ly/3uvjxOD



LIBERTY SPECIALTY MARKETS ACCOMPAGNE SES CLIENTS DANS LA PRÉVENTION ET LA GESTION DE LEURS GRANDS RISQUES AVEC SON ADN MUTUALISTE

Liberty Specialty Markets propose des produits d'assurances et de réassurance pour les entreprises sur les principaux marchés mondiaux. En France, ses lignes phares sont la RC et les risques financiers, et Liberty Specialty Markets cultive aussi certains marchés de spécialités avec une croissance du chiffre d'affaires remarquable, de l'ordre de 40 % en 2021. Richard Deguettes, Directeur général de Liberty Specialty Markets France expose les conditions des renouvellements pour le marché des grands risques fin 2021/début 2022, et l'évolution de l'organisation de ses équipes pour mettre l'accent sur deux spécialités qui leur sont rattachées : le terrorisme et les violences politiques d'une part, et les risques environnementaux d'autre part.

QUELLE EST VOTRE VISION DU MARCHÉ DES GRANDS RISQUES EN CE DÉBUT D'ANNÉE 2022 ?

Les renouvellements au 1^{er} janvier représentent un pic d'activité depuis 30 ans car cette échéance demeure celle de 60 à 70 % des contrats. Cette situation s'est complexifiée ces dernières années et tout le monde a dû redoubler d'efforts car les pratiques de LTA (Long Term Agreement) se sont raréfiées. Nous devons donc revoir chaque année la quasi-totalité du portefeuille. La campagne de renouvellements a été plus longue. Sa date de fin restant fixe, elle a commencé plus tôt, dès le mois d'août, voire juillet. Elle s'est donc révélée lourde pour les assurés, les courtiers et les assureurs.

Nous avons constaté la continuité des conditions de marché « dures », dans la droite ligne de la vague de l'année précédente. Les éléments nouveaux pour cette période 2021/2022 tiennent à l'anticipation des courtiers qui ont demandé très tôt leurs intentions aux assureurs. D'ailleurs, dans ce contexte difficile, nous observons que les clients ont peu changé de courtiers et de porteurs de risques. Deuxième constat, courtiers et assureurs ont essayé d'accompagner mieux encore leurs clients sur les raisons des hausses de prix et/ou de baisses de capacités. En effet, les sous-jacents du marché font état d'une baisse des capacités disponibles et de la nécessaire restauration des résultats techniques qui nécessitent des efforts de pédagogie vis-à-vis des clients.

Parmi les lignes les plus impactées, comment ne pas citer le Cyber, mais aussi

la responsabilité des dirigeants, notamment sur les risques exposés comme les sociétés cotées aux États-Unis ? Le marché du dommage sur les risques spécifiques, comme l'industrie pharmaceutique, l'énergie ou la chimie est également fortement impacté, et dans une moindre mesure, on observe une hausse des taux sur des lignes traditionnelles comme la RC Pro et la RC générale. La période qui vient de s'écouler a vu exploser la sinistralité sur plusieurs marchés :

- La fraude aux entreprises s'est accentuée ces 6 derniers mois (fraude au faux-président, au faux-virement, au faux-fournisseur...). Cela se traduit par des dizaines de millions d'euros de dommages, très concentrés sur les douze derniers mois. Ces atteintes ont pris une importance particulièrement prégnante, peut-être liée à la généralisation du télétravail, ou l'utilisation extensive des systèmes d'information. Notre message aux entreprises est simple : ne baissez pas la garde sur ces sujets qui peuvent être mieux maîtrisés grâce à la stricte application de vos procédures internes !
- Sur les autres lignes, la sinistralité augmente sous une pression de deux ordres :
 - L'inflation générale des prix des réparations ; l'inflation conduit mécaniquement à une hausse des montants

indemnisés. Un sinistre qui pouvait s'élever à 10 000 € sera demain indemnisé 11 000 € voire 12 000 € en répercussion de la majoration observée des prix. Ainsi, les pièces détachées coûtant plus cher, les matériaux de construction aussi, chaque sinistre va peser davantage dans les comptes de résultats.

- L'inflation sociale, qu'on peut définir comme la hausse des demandes d'indemnisation des consommateurs sous l'effet par exemple du recours croissant à des actions de groupe. Nous observons ce phénomène de très près. S'il se traduit aux États-Unis via l'obtention de dommages et intérêts importants, en France, c'est plutôt le sujet de la faute inexcusable de l'employeur qu'il faut scruter.

COMMENT LIBERTY SPECIALTY MARKETS FRANCE TRAVERSE-T-IL CETTE PÉRIODE ?

Nous abordons 2022 avec les valeurs qui sont les nôtres. Nous avons beaucoup anticipé en intensifiant le dialogue avec nos courtiers. En partageant très tôt nos intentions en matière de renouvellements avec eux, nous leur avons apporté du confort pour aller voir leurs clients en leur disant : « voici ce que l'assureur a en tête ». Même s'ils n'étaient pas toujours porteurs de bonnes nouvelles, disposer de perspectives constituait une base de discussion essentielle pour aborder au plus tôt et préparer au mieux l'échéance de janvier.

Notre capacité à travailler ainsi avec notre réseau de courtiers réside dans notre autorité de décision locale importante. En matière de souscription, l'équipe France dispose de l'autorité nécessaire pour décider vite et bien, dans le respect des *guidelines* du groupe Liberty Mutual, et avec un *reporting* adéquat, cela va de soi. Notre ADN mutualiste nous pousse à rester simples et accessibles, à nos courtiers comme à nos clients.

Ainsi, nous regardons chaque dossier sans lui appliquer une posologie standard, sans idée préconçue. Nous appliquons nos lignes directrices générales en leur donnant du sens et en les adaptant à la situation

réelle des assurés. À mon avis, cette approche explique notre taux de rétention de portefeuille, proche de 100 % au 1^{er} janvier.

Parmi nos points différenciants, j'aimerais souligner la disponibilité de nos souscripteurs. Les femmes et les hommes qui constituent nos équipes font de l'assurance un commerce intelligent. Ainsi, je suis fier de leur engagement pour la campagne du 1^{er} janvier 2022, qui me rend optimiste sur la croissance de nos activités en 2022. Je rends hommage à leur travail aux côtés de nos courtiers. Notre relation avec eux se consolide de manière importante et je souhaite continuer dans cette direction. Je note aussi que notre *turnover* est parmi les plus bas du marché, une stabilité que saluent également nos courtiers.

Notre croissance 2021 est remarquable, de l'ordre de +40 % sur l'ensemble de nos lignes, ce qui souligne la pertinence de notre modèle d'assureur expert qui maîtrise les spécialités sur lesquelles il opère. Certes, une partie de cette croissance provient des majorations de primes sur le portefeuille existant, mais la génération d'affaires nouvelles reste significative, de l'ordre de 50 % de cette hausse de l'activité.

Pour mémoire, la RC et les risques financiers constituent 60 % de notre chiffre d'affaires. Nos lignes de spécialités comportent : le transport, le dommage, notamment sur les secteurs de l'énergie, de la pharmacie et de la chimie, la construction, les assurances de garanties de passif, le Fine Art, tous les risques spéciaux liés aux annulations d'événements, et enfin le terrorisme et les violences politiques, les risques environnementaux.

Conformément à notre politique de développement partout dans le monde, nous renforçons ces deux dernières lignes en France en nous appuyant sur l'expertise globale du groupe Liberty Mutual, et en déployant des compétences locales sur ces activités. Les arrivées de François Barriol en cours d'année 2021 et d'Arnaud Bunetel en février 2022 traduisent cette ambition importante pour développer ces segments. ■

**Propos recueillis
par Céline Meslier**

FOCUS

François Barriol, Responsable de souscription Violences politiques et Terrorisme



Nos clients sont exposés à des situations complexes et volatiles à deux égards principaux :

- Un durcissement du marché de l'assurance « Dommage » qui proposait des sous-limites de garanties « Terrorisme » et « Émeutes/Mouvements populaires » dans les programmes « Tous Risques » alors que les garanties « Violences politiques et Guerre » sont traditionnellement exclues. La restriction des capacités et appétits des assureurs « Dommage » s'est donc répercutée sur ces périls qui ont été davantage sous-limités voire « sortis » des garanties pour certaines industries et risques. Dans d'autres cas, ce sont des pays qui ont été tout simplement exclus du périmètre de la police, notamment en Amérique du Sud, en Afrique et dans certains pays d'Asie.
- Le contexte international s'est dégradé au cours des 5 dernières années, devenant beaucoup plus volatil et difficilement prévisible. Des événements dont l'élément déclencheur peut sembler anodin peuvent avoir pour conséquence une sinistralité importante et aucun pays ne semble épargné. Nous pouvons citer de nombreux exemples parmi lesquels le Liban (taxe dite « What's App »), le Chili (augmentation du prix des transports en commun), les États-Unis (mouvement *Black Lives matter* ou bien l'assaut sur le Capitole),

le Royaume-Uni (Brexit), ou la France lors de la crise des « Gilets jaunes », qui débute par une augmentation des prix de l'essence et une réduction de la vitesse sur les routes nationales. Ces signaux faibles, difficiles à détecter en amont de la crise, ont pourtant eu des conséquences majeures directes et indirectes sur les biens et actifs de nos clients.

Cette exposition s'est amplifiée avec la crise sanitaire, et l'année 2022 devrait voir le phénomène prendre à nouveau de l'ampleur sous l'effet d'une inflation importante en Europe et aux États-Unis. Cette accélération de la hausse des prix va mécaniquement mettre une pression supplémentaire sur les foyers les plus modestes, même dans les pays les plus stables, avec pour conséquence un risque accru de manifestations et d'émeutes à travers le monde.

Je constate ainsi qu'il n'existe plus véritablement de bulles géographiques dans lesquelles les implantations de nos clients seraient préservées de ces risques. Par exemple, les émeutes de janvier au Kazakhstan ont mis ce pays en exergue alors que Liberty Specialty Markets n'avait jusqu'alors que très peu de demandes spécifiques pour ce pays, qui semblait passer sous les radars. Aussi, de façon assez inattendue, ce sont les États-Unis, la France et Hong-Kong qui forment le podium des indemnisations les plus importantes que nous avons eues ces dernières années, suivis par l'Afrique du Sud et l'Amérique du Sud. L'année 2022 sera synonyme d'élections présidentielles dans de nombreux pays, y compris en France et au Brésil, et nous anticipons des tensions autour de l'éventuelle transition politique dans ces pays.

Outre cette analyse sur les impacts géopolitiques, nous constatons que les questions de nos clients portent sur l'inaccessibilité totale ou partielle de leurs sites de production, quelle qu'en soit la cause (attaques contre des intérêts étrangers, pandémie, risques politiques...), avec des sinistres potentiellement très importants en termes de pertes d'exploitation autour de la *supply chain*. Eu égard aux périls que nous couvrons, nous nous devons d'être innovants et agiles pour trouver des solutions pour toutes nos typologies de clients.

Historiquement, ce marché de l'assurance « violences politiques et terrorisme » était essentiellement londonien et en langue anglaise, y compris pour les assurés français. Nous avons fait un travail important pour démocratiser ces garanties en France et proposons aujourd'hui des *wording* en langue française, dont nous nous sommes assurés de la conformité avec le Code des assurances par l'intermédiaire de cabinets d'avocats de renom. Nous assurons la souscription des contrats comme la gestion des sinistres à Paris et en langue française. Par ailleurs, nous avons travaillé avec nos partenaires courtiers sur l'articulation de nos contrats avec les programmes « Tous Risques » (dommage et pertes d'exploitation) pour, d'une part, compléter les sous-limites de garanties préexistantes dans les contrats dommage, et, d'autre part, harmoniser la couverture avec celle apportée par les différents pools de réassurance (GAREAT, Pool Re, Consorcio, TRIA, etc.). L'objectif de cette démarche est de faire en sorte que nos assurés soient couverts de façon uniforme quels que soient le pays du sinistre et le péril.

Nous accentuons nos efforts de pédagogie pour passer, sur ces sujets, à une approche préventive plutôt que curative et avons élargi nos appétits de souscription. Aujourd'hui, nous souscrivons de très nombreux secteurs d'activités et toutes tailles d'entreprises. Nos minimums de primes sont désormais accessibles y compris pour des petites structures ce qui permet à un nombre croissant de courtiers de proposer nos solutions à leurs clients, y compris pour les PME.

Cette approche se révèle payante, puisque nous enregistrons déjà des résultats avec de nouveaux assurés, dont certains souscrivent ces garanties pour la première fois, notamment sous l'angle Responsabilité à la suite d'acte de terrorisme. Nous allons poursuivre ces efforts en 2022 avec dans notre viseur les renouvellements de 2023, pour lesquels nous souhaitons examiner avec les courtiers la façon dont ces garanties peuvent s'intégrer et apporter de la valeur dans le processus de gestion des risques de leurs clients. ■

**Propos recueillis
par Céline Meslier**

FOCUS

Arnaud Bunetel, Responsable Souscription Risques environnementaux



En matière de risques environnementaux, nous constatons une prise de conscience globale de l'ensemble des parties prenantes, attribuable à l'entrée en vigueur de plusieurs législations et à la place croissante que prennent ces sujets dans l'actualité et l'opinion publique. En France, le régulateur commence à vouloir impliquer les acteurs de l'assurance afin de participer à la maîtrise des enjeux associés : incitation des exploitants, des entreprises voisines et des prestataires extérieurs à s'assurer suite à l'incident LUBRIZOL, et développement de solutions favorisant l'accélération de la réhabilitation de friches industrielles.

Tout d'abord, ce type d'exposition touche une assiette d'entités de plus en plus large, y compris les particuliers. Il est à ce titre symptomatique que l'inscription du préjudice écologique dans le Code civil en août 2016 ait particulièrement mobilisé les assureurs en Multirisques habitation, concernés par un risque unitaire faible mais potentiellement très impactés par leur volume d'implantations couvertes. L'entrée en vigueur de la Loi ALUR en 2019 a quant à elle profondé-

ment impacté les acteurs du secteur de l'immobilier (maître d'ouvrage, promoteur, aménageur...). En effet, les entités à l'origine d'un changement d'usage d'un site classé peuvent désormais être responsables devant l'administration des conséquences des pollutions des sols et des eaux souterraines du terrain du projet. Ceci se traduit par exemple par la création du statut de « tiers demandeur » qu'elles peuvent endosser. Ceci renforce les probabilités que ces entités soient appelées en garantie du fait d'un dommage causé par ces pollutions historiques.

Ensuite, l'exposition se renforce du fait de la poursuite du durcissement de la réglementation en matière d'environnement, avec des projets en cours à l'échelle européenne. Nous suivons tout particulièrement les travaux relatifs à la présence des composés PFAS dans les milieux naturels. Selon l'OCDE, il existe au moins 4 730 PFAS différents, dont certains, toxiques et écotoxiques, peuvent être retrouvés dans les organismes vivants. Les conséquences de la future législation seront très impactantes pour les industriels.

D'autres sujets nous mobilisent également : à ce jour, le principe des Class Actions ne s'applique pas aux risques environnementaux en France, mais un changement sur ce point aurait de lourdes conséquences. J'en veux pour preuve l'inflation sociale prise par ces sujets, de plus en plus portés par des collectifs de citoyens. Ces derniers n'hésitent pas à mettre en cause l'État pour la pollution provoquée par le périphérique parisien sur ses riverains, les industries pour les émanations de produits dans l'atmosphère autour de complexes pétrochimiques, ou les acteurs du transport en raison des rejets des paquebots à quai aux abords de Marseille.

Par ailleurs, les risques environnementaux se complexifient aussi sous l'effet de la mondialisation. La synergie des réglementations augmente les contraintes, que ce soit dans les pays développés ou émergents. De ce fait, les solutions d'assurance proposées doivent être à même d'accompagner le développement de nos assurés à l'international.

Enfin, l'analyse de l'exposition de l'assureur doit tenir compte du fait que

les atteintes à l'environnement peuvent survenir en conséquence de la réalisation d'autres risques : terrorisme, catastrophes naturelles, transport, violences politiques ou Cyber.

En matière d'assurance, nous sommes face à une ligne performante et encore profitable, avec de nombreux acteurs présents sur le marché. De ce fait, celui-ci reste stable depuis deux ans, avec des taux *flat*. Certains risques ou secteurs sinistrés, par exemple les activités pétrolières, peuvent toutefois subir des hausses de taux et des augmentations de franchise. Le marché reste également vigilant vis-à-vis des risques émergents, par exemple ceux liés aux PFAS déjà évoqués.

La sinistralité tend à augmenter, tant en ampleur qu'en fréquence et en diversification (typologie d'incidents, d'assurés et de réclamants). On peut notamment voir dans cette évolution un impact de la pandémie, qui a perturbé le fonctionnement des entreprises. Le recours intensif au télétravail a pu jouer un rôle, de même que les phénomènes de *stop and re-start*, qui ont aggravé le risque technique. La période a peut-être été moins favorable à un investissement ciblé sur la prévention, et le *turnover* observé dans certaines entreprises a pu contribuer à une dégradation de la compétence interne insuffisamment compensée par des processus de formation ou un renforcement des procédures.

Dans ce contexte, l'ambition de Liberty Speciality Markets demeure conforme à son ADN : rester un véritable partenaire de ses clients sur cette catégorie de risques, en leur apportant de la valeur ajoutée pour concevoir les solutions les plus adaptées à leurs problématiques. Face à des risques complexes, liés à de multiples contraintes internes et externes et régis par des réglementations en constante évolution, cette nécessité de conseil se renforce.

Nous souhaitons devenir un acteur de référence, en attachant une importance toute particulière à la pertinence et la pérennité de nos engagements. En France, nous avons deux souscripteurs dans notre équipe, dédiés à ces risques, et une équipe expérimentée pour la gestion des sinistres. Dans un contexte réglementaire

mouvant et dont l'application n'est pas encore « mature », la maîtrise des textes locaux est primordiale. En cas de sinistre, nos assurés peuvent se montrer démunis face aux diverses parties prenantes (administrations, collectivités territoriales, voisins, collectifs de riverains, bureaux d'études impliqués...) et l'accompagnement de leur assureur peut alors s'avérer précieux.

Nos garanties prévoient ainsi un volet gestion et communication de crise, tant la première intervention est primordiale pour limiter les impacts d'un incident et engager les échanges avec les parties-prenantes sur de bons rails.

Toujours dans cette logique d'apporter de la valeur à nos partenaires courtiers et à leurs clients ou prospects, notre expertise et notre vision holistique des risques peuvent nous amener à proposer des préconisations en termes de prévention : par exemple vérifier la qualification et le niveau d'assurance des prestataires en prenant en compte l'ensemble de la chaîne de responsabilité.

Nos axes de développement portent sur l'extension de l'assiette des assurés (et de leurs courtiers) sensibilisés à ces risques, tous secteurs d'activité confondus. Nous apportons une attention particulière aux secteurs de la construction et de l'immobilier où les risques peuvent se révéler sensibles et les niveaux d'assurance environnementale, hétérogènes. Ainsi, dans le cadre de projets de réhabilitation de friches industrielles ou de démolition de bâtis, nos solutions d'assurance environnementale telles que l'assurance de garantie de passif environnemental prennent tout leur sens.

Enfin, notre vision holistique des risques nous incite à mener une veille active en matière de sécurité globale pour la planète. Notre ADN mutualiste s'exprime dans notre accompagnement de nos collaborateurs, de nos clients et plus généralement de la société, dans l'appréhension et la prévention des grands risques, notamment liés à l'environnement. Mettre l'humain au premier plan demeure un point majeur dans l'éthique de nos activités. Liberty Specialty Markets est une entreprise à mission, qui entend le demeurer. ■

Propos recueillis par Céline Meslier

Maîtriser LE RISQUE CYBER passe par une élévation globale du niveau de protection des entreprises

Aujourd'hui, aucune structure publique ou privée ne peut faire l'économie d'une réflexion sur son exposition aux risques Cyber. Les attaques sont monnaie courante dans tous les secteurs d'activité et pour toutes les tailles d'entreprises. **Timothée Crespe**, expert Cyber chez Aon, note que ce marché autrefois réservé aux grands acteurs, concerne des segments nouveaux. Les besoins des acteurs restent cependant différents. Bien comprendre les risques pour mieux les accompagner constitue une clé pour rendre le marché de l'assurance Cyber plus mûr et plus résilient.

En quoi le risque Cyber constitue-t-il un grand risque ?

On voit bien apparaître le Cyber dans les baromètres des risques les plus critiques, souvent dans le Top 3 aux côtés des différentes formes de catastrophes naturelles. Si celles-ci sont bien identifiées par les entreprises, et souvent depuis longtemps, le risque Cyber est lui plus récent et moins facile à appréhender. Il reste toutefois considéré comme une menace pour la survie de l'entreprise elle-même.

Le marché s'est structuré en Europe sur le modèle anglo-saxon, avec des hypothèses de niveaux de sinistralité qu'il faut revoir aujourd'hui. Cet historique explique les tensions que nous observons actuellement. Les besoins des clients sont réels, les produits y répondent, c'est le point positif que vient attester le niveau élevé de sinistralité constaté. Mais les assureurs sont contraints par leurs autorités de régulation et par les réassureurs à revoir leurs positions.

La prise de conscience de la matérialité de ce risque pour tout type de structure s'est faite brutalement au cours des deux dernières années. Malheureusement pendant la crise COVID, nous avons pu observer que des structures hospitalières, collectivités locales, laboratoires, ont aussi été victimes d'attaques. La France est ciblée et son industrie, touchée. Pour la sécurité de tous, chaque acteur économique doit parvenir à un même niveau de protection. Les grandes entreprises ne peuvent à elles seules porter la majorité des risques. Le rôle de pédagogie joué en particulier par l'ANSII est crucial pour faire progresser la culture de la sécurité dans les organisations. Aujourd'hui, notre difficulté consiste à trouver le bon équilibre entre des entreprises, qui doivent obtenir le bon niveau

d'assurance, mais pas à n'importe quel prix, et des assureurs qui souhaitent sélectionner les meilleurs risques pour rétablir leurs résultats techniques.

Comment s'est structuré ce marché en France ?

Les acteurs anglo-saxons ont développé le marché de manière opportuniste, en pratiquant des prix d'appel et en étant moins regardants sur la qualité des risques. Comme souvent en pareil cas, la sinistralité s'est avérée élevée, en fréquence mais aussi en intensité. Les sinistres supérieurs à 5 voire 10 millions d'euros sont nombreux. Le rapport S/P peut s'élever aujourd'hui à 130 %, 140 %, ce qui pose un sujet de viabilité. Les acteurs impliqués en France ont une envergure internationale, qui leur permet de conserver leur assise, mais ils doivent nécessairement redresser leurs résultats techniques. C'est l'objet des majorations spectaculaires dénoncées par certains *risk managers*. Nous avons observé en moyenne des corrections supérieures à 50 %, pouvant atteindre des 200 % sur certains dossiers. Les renouvellements se sont donc déroulés dans des conditions très difficiles pour nos clients, même si nous l'avions anticipé. La volumétrie de primes ne permet pas de mieux répartir les hausses de tarifs, comme cela peut être fait dans des branches matures comme la RC, l'Auto... Mais la plus grande surprise des clients ne provient pas seulement des prix, hausses de franchises et limites. Les exigences techniques ont également fortement augmenté. Nous observons même que le marché devient anti-sélectif. Face à des risques insuffisamment protégés, il n'y a pas de proposition d'assurance.

Quelles réponses Aon est-il en mesure de proposer à ses clients ?

Nous pratiquons déjà la co-assurance et nous utilisons tous les leviers qui permettent de réduire la taille des risques. Le principal moyen d'y parvenir demeure l'augmentation de la rétention, et les méthodes de financement de celle-ci. Quand cela est possible, les captives d'assurances restent un bon outil, déjà majoritairement utilisé par les grandes entreprises. Nous insistons aussi sur la prévention. De même qu'en Dommage aux biens, le marché a progressé en adoptant de bonnes pratiques pour protéger les bâtiments et les personnes, en matière de Cyber, il est nécessaire de mettre en place certaines protections.



L'authentification Multi-Facteurs (MFA) permet de lutter efficacement contre les risques liés aux *ransomwares*. Des outils de surveillance (SOC) ou de détection (EDR), via des centres dédiés sont à envisager, comme on protège son entrepôt avec des capteurs, des portes coupe-feu...

Les clients doivent intégrer ces coûts de prévention et démontrer leur maturité. Pour aller voir un assureur aujourd'hui, les entreprises doivent maîtriser la nature de leurs données, avoir analysé les scénarii d'incidents possibles, avec l'aide de leurs courtiers, et disposer de moyens d'analyse technique en cas d'attaque. Les conseils d'administration sont sensibilisés à ces sujets qui bénéficient d'une exposition médiatique croissante. Des dirigeants toujours plus nombreux sont persuadés que se préparer à un incident, et assurer leurs risques, permet de reprendre l'activité plus vite.

Le marché reste compartimenté. Nous avons d'une part les grands risques, caractérisés par une recherche indemnitaire et de grosses capacités. Ces groupes disposent de moyens financiers, de technologies robustes, et de possibilités en matière de rétention. Ils recherchent sur le marché la protection de leur bilan en cas d'évènements majeurs. À l'autre extrémité de l'échelle, les TPE/PME sont

en demande de services pour assurer la survie de leur entreprise, par exemple une assistance à la gestion de crise coordonnée par l'assureur avec l'aide du courtier. Si nous souhaitons construire un marché viable, il faut envisager que les capacités soient moindres, mais pour couvrir un écosystème collectivement mieux armé. Les structures, même les plus petites, doivent acquérir des réflexes pour demander à leurs sous-traitants, à leurs fournisseurs, à leurs collaborateurs, comment ils fonctionnent.

Comment évaluez-vous le rôle du courtier sur ces sujets ?

En matière de grands risques, notre rôle réside dans la structuration des programmes, via des capacités *Excess*, en allant voir des marchés autres comme ceux des Lloyd's, et en accompagnant les clients dans des exigences techniques plus fortes. Notre équipe Aon Risk Consulting vient renforcer nos connaissances en Cyber pour bien comprendre la nature des risques. Notre client, et nous-mêmes, devons disposer de la bonne clé de lecture des enjeux. Nous sommes aussi très présents dans l'accompagnement des sinistres et la préservation des intérêts des clients.

80 à 90 % des sinistres indemnisés sont liés aux problématiques de *ransomware*. Nous conseillons ainsi de réduire l'exposition à ces incidents via la prévention citée ci-dessus.

Pour des entreprises de taille intermédiaire qui n'ont pas encore d'exigences de leurs donneurs d'ordre, nous nous efforçons de convaincre de l'intérêt de souscrire des garanties spécifiques aux risques Cyber. Quand les dirigeants font face à des majorations de leurs primes en dommage, en RC, débloquer un nouveau budget nécessite de réaliser des arbitrages. Nous sommes aidés en cela par des professionnels comme les RSII, de plus en plus écoutés au sein de leurs entreprises, et par les conséquences de la situation sanitaire. Le télétravail et le développement des actions à distance nécessitent une réflexion sur la qualité des risques.

Nos clients attendent de nos équipes des conseils en matière de prévention et de l'accompagnement dans l'évaluation de leurs risques Cyber. Nous avons une palette d'experts, d'outils et de prestataires référencés pour les aider à obtenir des *ratings*, ou à se *benchmarker* avant de se présenter au marché. ■

Propos recueillis par Céline Meslier



PARTICULIERS & PROFESSIONNELS...

L'ASSURANCE 2 ROUES PENSEZ-Y ET N'Y PENSEZ PLUS !

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

Le Courtier du Motard SAS au capital de 40 000 € - RCS MONTPELLIER 514 873 926 - 270, imp. Adam Smith, CS50500, 34479 Pérols Cedex - Courtier en assurances enregistré au registre unique tenu par l'ORIAS sous le n°09052520

À RETENIR CE TRIMESTRE

PUBLICATIONS

Le Panorama du Courtage d'assurances en France mis à jour pour 2022



Parmi les missions de PLANETE CSCA figure la volonté de mieux faire connaître le courtage en assurances en France, un enjeu fort alors que de nombreuses réglementations en cours d'examen ont des impacts potentiels sur les activités des courtiers.

Dans cette perspective, PLANETE CSCA publie une nouvelle édition de son Panorama du courtage en France, un document qui compile différentes sources documentaires sur la profession, mises à jour pour 2022.

En savoir plus bit.ly/34t0MRs



PLANETE CSCA publie un position paper sur l'avenir du système de protection sociale en France

À travers ce document, les courtiers d'assurances, acteurs majeurs de la protection sociale, livrent leur analyse et leurs propositions au service des entreprises et des consommateurs, dans les domaines de la santé, de la prévoyance et de l'épargne-retraite.

Ils s'inquiètent des premiers travaux publiés par le Haut Conseil pour l'avenir de l'assurance-maladie (HCAAM) pour réfléchir à l'avenir de l'articulation entre Assurance Maladie Obligatoire (AMO) et Assurance Maladie Complémentaire (AMC), dont le pré-rapport comporte quatre hypothèses d'évolution.

En savoir plus bit.ly/35PsnMS

SERVICES

Nouvelle offre de formations ALFA pour les courtiers délégataires adhérents

PLANETE CSCA et l'Agence de Lutte contre la Fraude à l'Assurance (ALFA) ont signé un partenariat permettant aux courtiers délégataires de gestion adhérents à PLANETE CSCA, de s'inscrire aux formations ALFA. Ce partenariat a pris effet le 1er janvier 2022. Ainsi, vous pourrez, vous et vos équipes, monter en compétences dans le domaine de la lutte antifraude via des formations en distanciel ou en présentiel.

En savoir plus bit.ly/3GCd5ry

REPÈRES

La campagne **Demain c'est nous** de l'Opco Atlas dénombre plus d'1 million de personnes touchées ! Cette campagne fait connaître les 4 sites « Orientation » créés par l'Opco pour promouvoir les différents secteurs d'activités auprès des jeunes, dont jassuremonfutur.fr.

8 % L'apprentissage représente 8% de l'ensemble des contrats de travail de notre branche, contre 7% au niveau national.



- **Cession**
- **Acquisition**
- **Levée de fonds**
- **LBO/MBO/OBO**
- **Conseil stratégique**

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

Tél. : +33 (0) 6 27 58 37 46



Jean Christophe Pandolfi
jc.pandolfi@largilliere-finance.com



EN IMAGES

Découvrez l'interview de Bertrand de Surmont sur les enjeux de la profession et les actions de PLANETE CSCA

10 janvier 2022

En fin d'année 2021, PLANETE CSCA annonçait la création d'ENDYA, l'association d'autorégulation créée par votre syndicat avec l'Association Professionnelle des Intermédiaires en Crédit (APIC) et le Groupement des Comparateurs en Assurance et Banque (GCAB).

Découvrez en images l'interview de Bertrand de Surmont sur les enjeux de la profession et les actions du syndicat, suivie d'une intervention à trois voix pour présenter Endya, avec des réponses aux questions :

- suis-je concerné par la réforme du courtage ? à quelle date ?
- quels seront les tarifs d'adhésion à Endya ?
- quand pourrai-je préadhérer à cette structure créée par mon syndicat représentatif ?

Accéder à la vidéo  bit.ly/3rzDkuC

Agenda

8 MARS AU 8 AVRIL 2022

TOUR DES RÉGIONS

3 MATINALES D'ACTUALITÉS

11 mars de 9h à 11h

24 mars de 9h à 11h

6 avril de 9h à 11h

16 MARS 2022

LES RENDEZ-VOUS DU COURTAGÉ

MARSEILLE

31 MARS 2022

DÉJEUNER DES SOUSCRIPTEURS

17 MAI 2022

MÂCHON

LYON

date
CLÉ
1^{ER} JANVIER


Depuis le 1^{er} janvier 2022, la certification qualité QUALIOPI est obligatoire pour tous les prestataires d'actions concourant au développement des compétences afin d'être éligibles aux financements de fonds publics et mutualisés.

Attractivité des métiers du courtage :

Création du diplôme Executive Master Dirigeant courtier d'assurances

Le Livre Blanc d'Intermédius paru à l'automne 2020 comportait 5 recommandations principales :

- créer un diplôme dédié au courtage en assurances 2.0 ;
- développer une marque employeur et faire valoir ses spécificités ;
- imaginer une vaste campagne de communication ;
- favoriser la diversité et renforcer les équilibres vie professionnelle / vie personnelle ;
- former les managers à l'accueil et l'intégration des jeunes collaborateurs.

Après avoir déjà concrétisé l'une de ces actions en lançant en septembre 2021 sa première campagne multi-canal grand public, Réflexe Courtier, PLANETE CSCA poursuit la mise en place concrète de ces recommandations en lançant son diplôme Executive Master en partenariat avec l'université Paris Dauphine-PSL. La première promotion se réunira au printemps 2022, avec pour parrain Robert Leblanc, PDG d'Aon France. PLANETE CSCA a pour objectif de dupliquer le programme de cette formation en régions, avec d'autres universités partenaires. 

ENDYA dévoile son organisation

Endya, l'association d'autorégulation du courtage commune à PLANETE CSCA, à l'APIC et au GCAB a déposé sa demande d'agrément auprès de l'ACPR en décembre 2021. La future gouvernance de cette organisation constitue l'un des points majeurs de ce dossier. Aussi, ses fondateurs ont apporté un soin tout particulier à la conception d'une structure solide, indépendante et représentative de l'ensemble des familles d'intermédiaires qu'elle représente.

Le décret d'application de la loi portant réforme du courtage précise que le président de la commission disciplinaire des associations professionnelles doit être une personne qualifiée et indépendante, sans appliquer ces mêmes exigences au président de l'association. Endya est donc allée au-delà de ses obligations en recherchant également un dirigeant qualifié et indépendant en la personne de Roger Mainguy, ex-PDG d'April Santé Prévoyance.

Jean-François Lemoux est pour sa part Président de la Commission disciplinaire d'Endya, dans la proposition de gouvernance qui a été soumise à l'ACPR.

Le Conseil d'Administration comporte 18 sièges. Outre celui de Roger Mainguy, 4 seront occupés par des représentants de PLANETE CSCA, 3 par ceux de l'APIC et 2 pour le GCAB. Les 8 autres membres du Conseil d'Administration seront des professionnels désignés par leurs pairs pour représenter toutes les familles d'intermédiaires qui entrent dans le champ de la nouvelle réglementation : courtiers de proximité (moins de 20 salariés) ; courtiers ayant 20 salariés ou plus ; comparateurs ; courtiers affinitaires ; courtiers grossistes ; courtiers en opérations de banque et en services de paiement ; mandataires d'intermédiaires d'assurance ; mandataires d'intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement.



Accompagner le courtage dans ses nouveaux enjeux réglementaires

Interview de Roger Mainguy, Président d'Endya



En revenant sur ma vie professionnelle et pour éclairer ce qui me motive dans la mission de Président d'une association d'autorégulation, je fais ce constat : j'ai exercé des fonctions *business*, aussi variées soient-elles, en très grande majorité dans un monde intermédié, en BtoB plutôt qu'en BtoC.

J'ai débuté ma carrière à la DIAC, la filiale de distribution de crédits du Groupe Renault dont l'objet est d'accompagner les agents et concessions du réseau dans le financement des ventes de véhicules. J'ai ensuite rejoint la Compagnie Bancaire, filiale de Paribas. Le crédit immobilier aux particuliers et aux entreprises constituait alors mon cœur de métier. J'ai animé des réseaux d'agents immobiliers, de notaires et collaboré avec des avocats d'entreprises ou des promoteurs immobiliers...

Mes deux dernières expériences (20 ans tout de même...) chez BNP Paribas Cardif puis chez APRIL sont les plus proches du monde du courtage. Chez Cardif, j'ai dirigé son réseau en France et été ensuite directeur des réseaux et des partenariats, avec pour interlocuteurs des conseillers en gestion de patrimoine, (CGPI) et des courtiers en crédit notamment. Enfin, en ma qualité de Dirigeant d'April Santé Prévoyance, j'ai côtoyé au quotidien des courtiers en assurances, en crédit, et leurs mandataires.

Mes expériences sur des postes plus fonctionnels m'ont permis d'appréhender les contenus et missions des métiers d'analyse des risques, de contrôle et d'audit. J'ai piloté par exemple les risques en tant que Directeur des Engagements chez UCB, et intégré ensuite l'Inspection Générale de BNP Paribas. Dans le cadre de mes missions chez April, j'ai été amené à côtoyer l'ACPR et la Direction Générale du Trésor. Ces instances sont toujours un peu impressionnantes, solennelles, mais elles sont évidemment parties prenantes de nos activités et j'en connais les exigences. Pour ma part, j'ai toujours privilégié les approches qui font grandir les professionnels plutôt que celles qui cherchent à les sanctionner. D'une façon plus générale, je préfère la prévention, l'accompagnement à la sanction.

Ce parcours me permet de bien connaître les courtiers en assurances, les courtiers en crédit, les courtiers grossistes, les comparateurs, les mandataires et les clients, particuliers et entreprises. En résumé, Endya est dévolue à un écosystème que j'appréhende assez bien de manière globale et dans sa diversité.

Aujourd'hui, je souhaite accompagner une profession que j'apprécie tout particulièrement, (j'y ai fait de belles rencontres !) dans ses nouveaux enjeux réglementaires. La France n'est jamais la dernière pour mettre en œuvre de nouvelles règles, de nouvelles normes. Nous sommes bien les dignes héritiers de Colbert ! Dans cette période où la réglementation est prégnante, j'ai éprouvé l'envie de m'investir pour les professionnels qui ont à cœur de bien faire, de ne pas se tromper dans leur devoir de conseil, et qui fonctionnent en architecture ouverte dans l'intérêt de leur client.

Endya est un projet enthousiasmant, puisqu'il ne s'agit pas moins que de créer une entreprise *from scratch*. L'organisation d'Endya sera légère pour démarrer, et pour réussir ce pari, elle s'appuie sur un système d'information robuste. Le parcours-client sera clair, simple et compréhensible pour les courtiers. En regard, cette organisation basée sur un SI performant permettra à Endya de bien gérer le *workflow* de ses vérificateurs, en conservant un historique complet de la relation avec les adhérents, en relançant de manière automatique les courtiers en attente de pièces par exemple. Cet investissement significatif dans la technologie a pour pendant, une attention toute aussi forte portée aux recrutements. Les futurs collaborateurs d'Endya devront avoir des qualités techniques mais aussi le sens du service aux adhérents. Ainsi, nous ne pouvons pas faire l'économie d'investir fortement dans la technologie, comme dans les hommes et les femmes qui nous rejoindront.

Enfin, nous devons installer Endya dans son paysage concurrentiel, face à certains acteurs qui promettent des prix très attractifs. Au vu des investissements humains et financiers très significatifs que nous nous apprêtons à faire, ce point est essentiel. Cette phase pionnière comporte ainsi un aspect de compétition qui n'est pas sans charme. Endya a des raisons objectives d'être ambitieuse concernant la place qu'elle occupera demain dans le paysage des associations d'autorégulation.

Ce qui rend Endya unique, c'est sa conception plurielle. Elle ne rassemble pas uniquement les courtiers d'assurances, mais des métiers différents avec une convergence globale. Cette conception permet d'accueillir des professionnels qui exercent leurs activités avec un double statut. Nous aurons parmi nos adhérents des courtiers en crédit (IOBSP) qui ont aussi une activité d'assurance des emprunteurs par exemple. Même si cette pluralité rend le projet plus complexe, car les missions ne sont pas exactement de même nature, cela fait aussi d'Endya un poste d'observation unique des comportements et des attentes des courtiers et des consommateurs finaux. Nous serons ainsi en capacité d'alimenter de manière anonymisée, le marché et le régulateur, en toute neutralité, sur la réalité que rencontrent les professionnels sur le terrain.

Aujourd'hui, Endya est en phase de lancement, après le dépôt d'un dossier d'agrément solide et documenté. Nous attendons le retour de l'ACPR, tout en ayant commencé à investir dans le SI. Nous avons à cœur que cette réforme serve véritablement le courtage et les clients, Endya porte cette ambition.



Apporter mon expérience et mon indépendance au bénéfice des intermédiaires

Interview de Jean-François Lemoux, Président de la Commission disciplinaire d'Endya

“

La Commission disciplinaire d'Endya est mise en place statutairement pour répondre aux exigences du législateur.

Si au 1^{er} avril 2022, seuls les nouveaux entrants dans la profession auront l'obligation d'adhérer à l'une des associations d'autorégulation qui auront reçu leur agrément, le changement s'opérera en fin d'année 2022 pour tous les intermédiaires couverts par le champ d'application de la réforme. Commencera alors la période de contrôle pour une partie des adhérents d'Endya qui sera astreinte à procéder à un contrôle sur pièces tous les 5 ans, pour chacun de ses membres. S'il est estimé que la gravité ou la récurrence des manquements le justifie, la commission disciplinaire pourra alors être saisie.

Nous sommes là au cœur de la mise en œuvre de la loi qui instaure une véritable étanchéité entre cette Commission disciplinaire que je vais présider, son organisation, sa manière de statuer, ses conclusions, et toutes les autres activités d'Endya. Pour que cette partie « Vérification » fonctionne, l'association devra recruter un responsable de cette activité et des vérificateurs en vue de 2023. C'est sur le fondement de leurs constatations que la commission disciplinaire pourra être saisie. Celle-ci ne peut en aucun cas s'autosaisir.

Mais il faut bien avoir en tête que le travail d'accompagnement des intermédiaires doit se faire dès leur adhésion à l'association. Arriver au stade de l'examen de son dossier par la Commission disciplinaire constitue déjà un seuil d'alerte important pour redresser la situation. C'est pourquoi je dis qu'en théorie, le travail de la commission va commencer en 2023, mais l'ADN d'Endya comporte une dimension d'accompagnement, qui vient en amont de toute saisine.

La Commission sera composée de trois membres pour analyser chaque situation. Si l'un de ceux-ci était en relation directe ou indirecte avec l'un des intervenants d'un dossier, le règlement intérieur d'Endya prévoit un retrait et des substituts. La commission délibérera en toute indépendance et impartialité, suivant une procédure contradictoire qui permettra à tous les intéressés d'être entendus.

Ainsi, nous examinerons les manquements observés lors de la vérification de l'adhérent, nous apprécierons leur gravité, le caractère intentionnel ou non, mais aussi les mesures correctives déjà prises. Nous prendrons des décisions graduelles, en fonction des dysfonctionnements observés. Nous ne sommes pas dans une démarche dichotomique, mais là pour guider l'intermédiaire vers une remédiation, surtout si une partie du chemin a déjà été faite. Nous pouvons cependant prononcer un avertissement ou un blâme, voire en dernière extrémité une radiation. Cette dernière option aurait pour conséquence, en l'absence d'adhésion à une autre association agréée, d'entraîner *de facto* la perte d'immatriculation à l'ORIAS, et donc l'arrêt d'activité.

Nos décisions ne seront donc jamais prises à la légère, et d'ailleurs, elles pourront être contestées par les professionnels concernés devant le tribunal compétent.

Les travaux de la Commission disciplinaire ont aussi une portée pédagogique. Si les décisions prises n'ont pas vocation à être connues individuellement, elles feront l'objet d'un rapport annuel qui permettra d'attirer l'attention de la profession sur tel ou tel point, en expliquant pourquoi une sanction a été prononcée, sur des cas anonymisés.

J'ai choisi de m'engager dans cette nouvelle aventure parce que j'éprouve une forme de passion pour l'assurance, secteur d'activité que j'ai découvert en 1970 lors de mon stage de 3^e année d'HEC. Je ne l'ai plus quitté et j'ai exercé de nombreuses fonctions tout au long de mon parcours professionnel. Au sein même de l'assurance, j'ai un attachement profond pour la distribution et en particulier le courtage. Je suis heureux de pouvoir continuer à apporter ma contribution en mettant à la disposition d'Endya mon expérience et mon indépendance. ■

Propos recueillis par Céline Meslier

PLATEFORME DE FORMATION DIGITALE

PLANETE CSCA RH

*une offre de services en constante
évolution en toute confiance*

Deux ans après son lancement, la plateforme de formation digitale développée par PLANETE CSCA RH, issue du partenariat entre l'IFPASS et PLANETE CSCA, poursuit sa progression, tant en nombre d'apprenants que de modules disponibles. Elle ne cesse d'améliorer ses fonctionnalités pour transformer l'obligation réglementaire des courtiers en opportunités. Michel Accary, Directeur du Développement revient sur ses réalisations de 2021 et ses projets pour 2022.

QUELLES SONT LES DERNIÈRES DONNÉES CONCERNANT LA PLATEFORME DE FORMATION CONTINUE DE PLANETE CSCA RH ?

L'année 2021 a permis à notre plateforme de formation digitale de se consolider. Nous avons 1 600 apprenants fin 2020 et plus de 2 750 fin 2021. Le catalogue comporte aujourd'hui 275 modules majoritairement de 20 minutes, et pouvant aller jusqu'à 2 heures, tant sur des thématiques en assurances de personnes qu'en assurances non-vie. Nous avons particulièrement travaillé ces derniers mois pour proposer des formules de niveau « Expert » et des formations pointues sur des secteurs spécifiques. Ainsi, deux ans après son lancement, notre outil de formation continue dédié au courtage d'assurances a fait ses preuves et trouvé son public. Nous avons un pourcentage plus élevé qu'en 2020 de courtiers de proximité, ce qui nous ravit car la plateforme a été conçue pour eux à l'origine. Certains courtiers déjà bien structurés font le

choix d'utiliser l'outil pour leurs nouveaux collaborateurs afin de les mettre rapidement à niveau, tout en organisant des sessions en présentiel pour leurs salariés plus aguerris. Notre offre est ainsi complémentaire à d'autres formules disponibles sur le marché.

COMMENT AVEZ-VOUS PROCÉDÉ POUR ATTEINDRE CES OBJECTIFS ?

Notre réflexion a porté à la fois sur l'offre de formation et sur l'amélioration de l'expérience client. Nous avons lancé dès le début de l'année 2021 un plan de développement intégrant des partenaires extérieurs, soit en marque blanche, soit sous leurs propres couleurs. Ainsi, nous avons accueilli un premier organisme de formation en septembre, puis un second mi-octobre. GENERALI nous a rejoint via un premier module intégré, suivi par CGPA. Nous poursuivons ce travail de *sourcing* de partenaires et avons notamment des pistes avec des cabinets d'avocats ou un autre assureur référent. En 2022, nous mettons en place un comité *ad hoc* qui validera le contenu des modules pour en vérifier l'adéquation avec les obligations réglementaires liées à la DDA. Ainsi, PLANETE CSCA RH veille à étoffer régulièrement l'offre en garantissant sa qualité. Côté apprenants, nous avons mis en place un Forum. Quand une personne inscrite pose une question, la réponse que nous lui apportons est visible des autres utilisateurs. Notre *webcocoener* publie aussi dans cet espace des articles, des vidéos pour animer régulièrement le Forum. Même si le sujet reste une obligation réglementaire, cette approche sous forme de communauté a pour

objectif d'inciter les apprenants à se connecter régulièrement à leur parcours de formation.

QUEL BILAN TIREZ-VOUS DE CETTE SECONDE ANNÉE D'EXPLOITATION DE LA PLATEFORME ?

L'information sur les enjeux de la formation est désormais mieux connue, et les courtiers travaillent ce sujet plus tôt dans l'année. En 2021, les parcours ont démarré dès le mois de mars et la consommation d'heures de formation a été plus linéaire qu'en 2020. Nous constatons toutefois toujours deux phénomènes qui nous alertent : certains courtiers ont encore des difficultés à anticiper, ce qu'on peut attribuer au contexte sanitaire actuel et à la désorganisation opérationnelle qu'il peut entraîner au sein des entreprises. Or les derniers mois de l'année sont souvent très chargés pour les cabinets de courtage. Anticiper reste le maître mot. Nous restons également attentifs au ratio heures commandées / heures réalisées. En effet, pour 2020 et 2021, nous avons constaté un taux de réalisation des heures commandées supérieur à 75 %. Les intermédiaires ont pu remplir leur obligation de formation continue en recourant en cours d'année à des solutions de formation complémentaires. Pour autant, notre objectif est de faire évoluer ce taux à la hausse chaque année avec davantage d'anticipation et nos actions 2022, espérons-le, nous y aideront. L'idée est de diffuser ces bonnes pratiques aux entreprises, notamment à celles qui ne disposent pas de service dédié à la formation professionnelle. ■

Propos recueillis par Céline Meslier



L'approche pédagogique doit servir l'acquisition des connaissances

PLANETE CSCA RH a développé un partenariat avec un organisme de formation spécialisé dans le domaine patrimonial au sein des secteurs de la Banque, de l'Assurance et des Professionnels du Patrimoine et de la Finance. Cet organisme met à disposition de PLANETE CSCA RH plusieurs modules e-learning aujourd'hui intégrés et accessibles dans la plateforme de formation digitale développée spécifiquement pour les courtiers.

“ Nous avons rejoint la plateforme à l'automne 2021, avec 17 modules e-learning de niveau « Base » et « Approfondissement » couvrant différents sujets patrimoniaux : l'approche patrimoniale, l'actualité fiscale, les solutions de retraite, l'assurance-vie, ainsi que deux modules plus spécifiquement dédiés aux dirigeants : protection sociale et cession d'entreprise.

Nos modules sont actualisés chaque année et intègrent les dernières nouveautés réglementaires, notamment celles relatives à la loi de Finances ou de Financement de la Sécurité Sociale permettant d'acquérir des connaissances ou de les mettre à jour dans un cadre de référence, la veille réglementaire étant assurée par nos soins.

Nous attachons une grande importance à l'expérience visuelle des apprenants, élément clé de l'ancrage des connaissances.

Nous avons ainsi repensé la charte graphique pour qu'elle contribue à améliorer l'attractivité de nos modules. L'évalua-

tion est faite au fil de l'eau. Chaque sujet est introduit par des saynètes pour contextualiser les situations professionnelles. Puis nous apportons des notions techniques, avant de valider l'acquisition des connaissances par des exercices variés : textes à relier ou à compléter, pioche... Nous sollicitons aussi le *feedback* des apprenants pour améliorer nos formations.

Enfin, nous fournissons une fiche récapitulative des notions à retenir, très appréciée des internautes, qui peuvent conserver une synthèse de leur formation.

Ainsi nos modules e-learning sont construits dans le droit fil de ce que nous délivrons en présentiel, avec une culture de précision et de qualité que nos clients viennent chercher chez nous. Nous avons aussi un réel souci de l'approche pédagogique, qui doit servir l'acquisition des connaissances. La finalité de notre métier demeure la montée en compétences des professionnels sur toute thématique relevant de la gestion de patrimoine.

Nous nous réjouissons du partenariat noué avec PLANETE CSCA RH. Nous poursuivons la même approche pédagogique et cette symbiose se traduit dans la mise en œuvre et la qualité des prestations dont bénéficient les apprenants. Pour nous, il ne s'agit pas seulement de contribuer à accompagner les courtiers dans leur obligation de formation continue de 15h minimum par an, mais de les former de manière durable, pour qu'ils exercent leur métier avec des connaissances et un accompagnement client accrus. ●

helvetia.fr

Assureur. Entreprises. Helvetia.



Colmar, Dakar, La Réunion, Le Havre, Lille, Londres, Lyon, Marseille, Mérignac, Nantes, Nouméa, Paris.

Découvrez nos garanties !

simple. clair. helvetia 

MONDOSSIER RGPD

proposer une mise en conformité au RGPD facilement accessible pour les courtiers

Parmi les nouvelles offres en matière de conformité proposées par PLANETE CSCA à ses adhérents, MondossierRGPD permet de parvenir de manière auto-guidée à leur mise en conformité au Règlement Général de Protection des Données, entré en vigueur en 2018. Jacques Folon, Fondateur de MondossierRGPD détaille le fonctionnement de cet outil et ses avantages pour les adhérents de PLANETE CSCA.

Comment avez-vous conçu votre offre « Mon dossier RGPD » ?

Notre idée se résume de manière simple : proposer une mise en conformité au RGPD facilement accessible pour les courtiers. Toutes les informations se trouvent dans un questionnaire en ligne, pédagogique, qui ne nécessite aucune connaissance particulière préalable, contrairement à d'autres offres. La plupart des questions sont fermées et nécessitent de répondre seulement oui ou non. Pour des questions liées à la sécurité de l'information, il pourra être nécessaire de consulter le service informatique, mais l'essentiel est didactique et accessible à tous. Nous n'avons pas pour objectif de vendre du conseil additionnel.

En répondant aux quelques 100 questions que recense l'outil, le courtier constitue au fur et à mesure son dossier, qui reste le but à atteindre. La philosophie du RGPD lui-même repose sur le principe de responsabilité des acteurs, qui doivent démontrer ce qu'ils ont mis en place. Lorsque le questionnaire est complété, en un clic, le courtier a, à sa disposition, un dossier en PDF qui reprend l'ensemble des mesures prises par l'entreprise, par exemple la politique Vie Privée pour le site internet, les modèles de contrat de sous-traitance... Il est intéressant de noter que *MondossierRGPD* comporte l'ensemble des documents

légaux, validés par un cabinet d'avocats spécialisés que vous pouvez seuls adapter à l'activité de votre structure.

En quelques heures, même sans formation spécifique, le dossier peut être complété. En reprenant l'exemple de la sous-traitance, le cheminement sera : comment gérez-vous votre informatique ? Si le courtier recourt à un hébergeur pour son site internet et sa base de données clients, l'exigence sera la signature d'un contrat. Si ce contrat n'est pas formalisé, un modèle à personnaliser est proposé.

L'accessibilité voulue se retrouve également dans le tarif, 999 € H.T. pour 3 ans d'accompagnement. Cette dépense abordable permet aussi de rendre le sujet accessible au plus grand nombre de structures, surtout qu'il se traduit concrètement par une garantie de mise en conformité, et s'analyse donc comme un investissement contre d'éventuelles amendes.

Quels sont les avantages de « Mon dossier RGPD » ?

Outre son prix attractif, la principale qualité que citent les utilisateurs demeure la simplicité. La mise en place se fait directement par l'entreprise, sans recourir à des consultants ou des avocats spécialisés.

Aujourd'hui, les clients et les prospects sont de mieux en mieux informés sur les sujets de données personnelles, et le badge de certification que nous remettons à nos propres clients leur permet de montrer au monde extérieur qu'ils ont entamé leur démarche. Ainsi, la mise en conformité au RGPD devient un avantage concurrentiel, dans un domaine où les données détenues par les clients sont sensibles (données financières mais aussi données de santé).


Enfin, nous suivons le sujet réglementaire et nous proposons des mises à jour, en fonction des recommandations

françaises et européennes. S'abonner à notre solution permet de rester en règle avec ces évolutions et de garantir la pérennité de la démarche que le courtier engage. Ainsi, nous attendons des nouveautés sur les normes intermédiaires ISO de la famille 27 000 début 2022. Le questionnaire sera adapté pour tenir notre promesse d'un accompagnement permanent.

Quelle typologie de clients avez-vous ?

Depuis l'entrée en vigueur du règlement, la mise en conformité n'est plus seulement liée à la taille des entreprises, même si on constate qu'en majorité, les grandes organisations ont déjà entamé leur mise en conformité. Le retard est plutôt lié à une prise de conscience incomplète des chefs d'entreprise qui ne se sentent pas toujours concernés par le champ d'application de l'obligation, mais aussi à l'offre de solutions, souvent chères et nécessitant l'accompagnement par des consultants.

2022 sera l'année d'un focus sur les TPE / PME au niveau européen pour que toutes les structures s'impliquent. Des amendes de 5, 10 ou 15 000 euros peuvent être imposées si rien n'est fait pour prendre le sujet en considération, sans oublier l'atteinte à la réputation de l'organisation en cas de mise en cause publique.

Je constate aussi que la pression monte sur les courtiers plus spécifiquement en raison des efforts consentis par les compagnies d'assurances elles-mêmes, et de la demande croissante des clients. Ce double regard vient compléter celui de la CNIL, et fait bouger le monde du courtage. Mais rappelons que tous les secteurs d'activité, professionnels et associations, doivent se mettre en conformité, ce qui donne de la visibilité globale à cette réglementation. 

Propos recueillis par Céline Meslier



RSE :

LA LOCOMOTIVE RÉGLEMENTAIRE EST LANCÉE À PLEINE VITESSE

Assurance for good a mené, avec le magazine l'Assurance en Mouvement by Vovox, à l'automne 2021, une enquête auprès de collaborateurs du secteur de l'assurance à propos de la Responsabilité Sociétale des Entreprises. Ses résultats se montrent riches en enseignements et en contrastes. Valérie Loizillon et Sophie Laxenaire, co-fondatrices d'Assurance for good analysent cette photographie de la connaissance du secteur de l'assurance sur les enjeux de responsabilité sociale et sociétale.

[La Nouvelle Revue du Courtage /LNRC] **Si les répondants de votre enquête connaissent la RSE et se montrent en majorité engagés, les résultats obtenus ne semblent pas être à la hauteur de leurs attentes. Pourquoi ?**

[**Sophie Laxenaire**] L'enquête menée en septembre/octobre 2021 montre effectivement des résultats contrastés, que nous retrouvons d'ailleurs dans les états des lieux que nous réalisons lorsqu'une entreprise nous missionne pour adresser ses enjeux autour de la Responsabilité Sociétale des Entreprises. Le chiffre de 37 % environ de répondants qui déclarent ne pas connaître ou ne pas bien identifier ce qu'est la RSE montre qu'il reste du chemin à parcourir.

Dans les organisations qui expriment une connaissance du sujet, y compris au plus haut niveau de la hiérarchie, le consensus est large et nous rencontrons conviction et intérêt. Dans d'autres structures, la prise de conscience et l'intention sont présentes, mais le passage au plan d'action peut être décalé faute de feuille route structurée et de méthodologie pour activer la mise en œuvre.

[**Valérie Loizillon**] Une stratégie RSE efficace et partagée, est soutenue par une politique concrète, opérationnelle et pilotée, et portée par une vision stratégique. Sans cette brique stratégique, sans partage de cette vision, la lisibilité interne et externe des actions en pâtit et les efforts engagés portent plus difficilement leurs fruits.



[LNRC] Comment structurez-vous votre approche lorsqu'Assurance for good intervient dans une entreprise ?

[**Sophie Laxenaire**] Nous commençons par poser le cadre, faire un état des lieux. Cette étape indispensable va nous permettre de définir une vision partagée qui fait la synthèse de l'ambition du ou des dirigeant(s), des attentes des collaborateurs et des actions déjà engagées. Pourquoi agir ainsi ? D'abord pour construire un *story-telling* à impact et donner du sens à la démarche, ce qui reste vital pour embarquer les collaborateurs, mais aussi pour pouvoir élaborer une stratégie de développement *business* et RSE cohérente. À la fin de cette première intervention, l'entreprise

dispose d'une feuille de route, d'un calendrier et d'indicateurs clés. Elle est ainsi en position de nommer un pilote ou une équipe pilote pour prendre en main le sujet en interne et passer à la phase d'activation opérationnelle.

En temps 2, nous formons les collaborateurs et l'équipe pilote pour que tout le monde parle le même langage et s'approprie l'ambition de l'entreprise. Pendant cette phase, chacun va pouvoir changer sa manière d'approcher les sujets, et collectivement, de nouveaux réflexes métier et de nouveaux critères de décision peuvent être définis.

Assurance for good investit d'ailleurs dans la formation : en ce début d'année nous lançons, avec un partenaire, 6 modules dédiés à la RSE pour les acteurs de l'assurance. Ces 6 modules sont éligibles à la DDA.

Cette hétérogénéité de situations, entre entreprises pionnières et entreprises à faible maturité RSE, se reflète dans les résultats de l'enquête au cœur de laquelle s'opposent une vision claire de la RSE, structurée, partagée en interne et intégrée au cœur de l'activité, et à l'autre bout du spectre, une RSE encore vue comme un sujet « en marge du développement » ou davantage perçue comme une contrainte.

COURTIERS 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 d'un accompagnement et d'une expertise en protection sociale.

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
ou rendez-vous sur [aesio.fr](https://www.aesio.fr)**

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 les courtiers.

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

albingia.fr

EXPERTISES

[Valérie Loizillon] L'écueil que nous observons souvent, et pas uniquement d'ailleurs sur le marché de l'assurance, réside dans la juxtaposition des actions, sans qu'elles soient reliées à une ambition. Or, une démarche prend du sens si elle part de l'ADN de l'entreprise, de ses valeurs mais aussi de ses enjeux de développement. Arrive ensuite l'incarnation de la démarche au quotidien. Comme vous le constatez, chaque organisation aura sa propre vision du sujet, liée à son histoire et à son modèle économique. Beaucoup d'entre elles vont travailler sur des critères à atteindre, au lieu de s'intéresser à la vision globale. Nous sommes là pour les aider à faire le lien entre leurs actions, les référentiels et une ambition. Les organisations peuvent gagner un temps précieux en adressant le sujet de cette manière.

[LNRC] Comment voyez-vous l'année 2022 pour Assurance for good ?

[Valérie Loizillon] La RSE constitue une thématique dynamique, porteuse de multiples opportunités pour les entreprises, mais également source d'inconfort parfois pour les dirigeants, notamment sur son volet réglementaire. La réglementation européenne est en phase d'accélération. Ainsi en matière de finance durable, trois textes majeurs viennent s'imposer aux acteurs de l'assurance :

- Le règlement Taxonomie, qui définit les activités durables versus les activités non durables ;
- Le règlement SFDR qui vise à exiger un reporting ESG des investisseurs et une transparence sur les aspects ESG des produits qu'ils proposent à leurs clients ;

- Et la Directive CSRD, qui devra être transposée en droit français avant fin décembre 2022 et qui va imposer un *reporting* extra-financier à toutes les entreprises de plus de 250 salariés.

Le nombre d'acteurs concernés par des obligations en matière de RSE va croissant et le *reporting* RSE devient plus normé et plus structuré pour faciliter les comparaisons entre les entreprises et la mesure de leur contribution à la transition écologique. C'est un enjeu majeur. Pour accompagner cette évolution, je prépare actuellement une formation certifiante sur le *reporting* extra-financier. C'est un programme développé par l'université Paris Dauphine-PSL en partenariat avec l'ASFOREF, l'institut de formation professionnelle des experts-comptables. Comme les courtiers, ceux-ci sont des acteurs de proximité qui dialoguent étroitement avec les dirigeants d'entreprises.

[Sophie Laxenaire] Nous sommes convaincues que les courtiers doivent s'intéresser à la RSE à un double titre, celui de leur propre cabinet mais aussi pour avoir la capacité de conseiller leurs clients de toutes tailles dans la prise en main de ce sujet protéiforme et complexe.

De notre côté, chez Assurance for good, nous nous structurons avec des moyens supplémentaires pour accompagner la demande de nos clients qui s'accélère. Même si les enjeux sont connus des entreprises depuis longtemps, nous assistons à leur cristallisation, sous la double pression des donneurs d'ordre et de la réglementation. ■

**Propos recueillis
par Céline Meslier**

“ *Repenser le partage du risque est une nécessité* ”

LA VISION DU COURTAGE D'OLIVER WILD

Président de l'AMRAE

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

Mon parcours professionnel est peu teinté par l'assurance puisque j'ai débuté ma carrière dans le conseil sur des sujets de gestion des risques et de développement durable, en Australie, pendant dix ans. J'effectuais des audits et contribuais à élaborer des stratégies d'entreprise sur ces thématiques.

Quand je suis rentré en France, en 2009, j'ai rejoint Veolia pour prendre la direction des Missions de l'Audit interne. Cette approche par les risques a constitué une bonne manière de découvrir le groupe pendant quatre ans. Présent dans 60 pays, Veolia exerçait ses métiers diversifiés autour de quatre divisions principales : Gestion des déchets, Eau, Énergie et Transport. J'ai ainsi développé une vision opérationnelle de terrain très utile pour réfléchir à des plans d'actions visant à rendre les activités plus résilientes.

En 2013, la transformation du groupe a entraîné la fusion de la gestion des risques avec la Direction des assurances. Cette approche m'a plu immédiatement, et elle me paraît pertinente. Elle s'appuie sur trois actions : renforcer les bonnes pratiques du *risk management*, travailler avec les directions opérationnelles pour mettre en œuvre la maîtrise du risque et discuter sur les possibilités de transfert au marché de l'assurance.

Veolia disposait déjà d'une captive en France, créée en 2004, et même si elle a pris de l'importance, sa stratégie n'a

pas varié. Elle repose sur trois piliers : une rétention forte, une culture de la prévention avec des investissements et un pilotage du sujet, et le recours à des courtiers groupe pour tous les programmes. Plus de 90 % de nos installations sont couvertes via des courtiers.

Cette politique porte ses fruits : la culture du risque est présente dans toutes nos implantations. Une meilleure formation à la gestion des risques permet de prendre des décisions stratégiques éclairées, de maîtriser et contrôler l'exposition, tout simplement parce que les managers savent identifier et analyser la situation dans laquelle ils se trouvent.

Par exemple, nous avons pris conscience du risque Cyber au moment où le site de SONY a été attaqué, six ans en arrière. Nos discussions ont eu lieu jusqu'au niveau du COMEX, avec l'approche combinée de la direction de la Sécurité et DSI. Nous avons intégré cet aléa dans notre cartographie dès cette période, et rapidement mis en place un comité Cyber sécurité réunissant entre autres les équipes Cyber sécurité, systèmes d'informations, mais aussi la finance et les opérations.

Ma rencontre avec les courtiers date ainsi de 2013, car ce monde m'était inconnu auparavant. J'ai appris à les connaître en tant qu'acteurs-clés dans la chaîne globale des risques. En 2015, nous avons lancé un appel d'offres sur nos principales branches, notamment Construction et RC-Dommage aux biens. Deux options étaient sur la table : répondre pour l'ensemble des

branches ou par branche de risques. Instinctivement, je pensais que nous allions choisir un courtier unique, mais au fil des discussions, j'ai pu mesurer la vraie valeur ajoutée que pouvaient apporter des spécialistes sur chacune des branches.

Ainsi, nous pouvons aujourd'hui fixer le cap de la stratégie avec un courtier partenaire choisi, pour accompagner nos installations localement.

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

Le courtage présente l'avantage d'être pluridisciplinaire et d'être en contact avec tous les acteurs. Quand on est courtier, on se doit d'être curieux, de s'informer sur de nombreux sujets avec des horizons de réflexion les plus longs possibles. Même s'il existe des spécialités sur des risques en particulier, comme dans le conseil, le courtage est le partenaire de son client. Il doit comprendre dans le détail le profil de risques de son client.

Un autre avantage du courtage réside dans la diversité d'expériences et de secteurs d'activités que recèlent les portefeuilles. Les courtiers sont ainsi organisés pour couvrir une large partie des risques d'entreprise. Au contact du terrain, ils exercent une veille prospective sur l'émergence de nouveaux aléas.

Les courtiers sont positionnés comme des apporteurs de solutions. Le bon professionnel est celui qui va réfléchir en dehors du cadre pour trouver des alternatives innovantes. Ainsi, l'intermédiaire n'est pas seulement là pour faire du placement. Il connaît tout l'amont du transfert au marché de l'assurance, et il est bien placé pour inciter l'entreprise à approfondir les sujets liés à la prévention, via un conseil avisé sur tous les maillons de la chaîne. Enfin, il serait difficile de gérer le sinistre sans le courtier. Son expérience de ce type de situation lui donne une lecture, une analyse qui nous échappent en interne, même si nous sommes chez Veolia très structurés sur ce plan. Pour qui souhaite se rendre utile, rejoindre un cabinet de courtage pour participer concrètement à la gestion de sinistres peut devenir une réelle motivation, tout comme le côté international de certaines activités. On ne gère pas un sinistre en Amérique du Nord comme en France, l'état d'esprit autour d'un litige n'est pas le même. Nous avons donc besoin de relais locaux pour gérer nos programmes partout dans le monde.

QUE PEUT APPORTER LE COURTAGE AU MONDE ÉCONOMIQUE DE DEMAIN ?

J'ai une pensée pour les courtiers dans un marché plus tendu que jamais : la situation est très difficile depuis 2019 et je n'anticipe pas de changement pour la période des renouvellements en 2022. Cela représente un beau challenge pour les plus jeunes qui n'avaient pas encore vécu de retournement du marché de l'assurance. Face à ce rattrapage accéléré, il semble nécessaire de revoir le modèle et de repenser le partage du risque. Le courtier doit encore mieux connaître son client et son exposition. Pour convaincre les assureurs dans un moment où il est difficile de mobiliser de la capacité, la seule voie possible réside dans la maîtrise de ses risques. Ainsi le courtier doit continuer à répondre présent, à monter en compétences pour comprendre le profil de risques de ses clients, afin de susciter l'appétit du marché.

Le courtier doit aussi accompagner les entreprises dans la création de leurs outils de rétention, et innover via de nouveaux modèles d'assurances, en explorant par exemple les possibilités offertes par le paramétrique, qui reste

à développer. Il est le mieux placé pour jouer ce rôle et faire bouger les lignes.

Force est de constater que le courtier exécute aussi pour l'assureur une partie de la gestion administrative, surtout pour les assurances de masse : émission des cartes vertes en assurance-auto, gestion du parc de véhicules via un outil de pilotage, gestion de l'émission des polices. Ainsi, le courtier devient pourvoyeur de services. Pour aller au-delà, il pourrait innover encore pour faciliter le dialogue entre tous les acteurs, par exemple en mettant en place un outil qui permettrait de centraliser les réponses des clients aux questionnaires des assureurs, mieux encore, convenir d'un seul et unique questionnaire. On pourrait même imaginer que d'une année sur l'autre, cet outil permette de ne signaler que les changements. Cette nouvelle étape renforcerait encore l'utilité des courtiers dans l'ensemble de la chaîne de valeur entreprises/intermédiaires/compagnies d'assurances. ■

Propos recueillis par Céline Meslier

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

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

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

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

notre site Internet www.auxiliaire.fr

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



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

L'Auxiliaire
Entreprendre avec assurance

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

COURTAGE



Groupama Protection Juridique Partenaire des Courtiers

Découvrez nos offres Standard, Sur-mesure et Affinitaire pour vos clients :

PROFESSIONNELS ET ENTREPRISES

ENTREPRISES DU BÂTIMENT

PARTICULIERS

PROPRIÉTAIRES BAILLEURS

COPROPRIÉTÉS

ASSOCIATIONS

ASSURANCE SANTÉ ANIMALIÈRE*

* Offre disponible à partir du mois d'avril 2022.

Société Française de Protection Juridique
Entreprise régie par le Code des Assurances
Société Anonyme au capital de 2 216 500 €
RCS PARIS B 321 776 775
8-10 rue d'Astorg - 75008 PARIS

Devenez partenaire !

informations@groupama-pj.fr



CGPA

vivre votre profession avec assurance



VOTRE RC PRO SERVICES COMPRIS

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

GARANTIE CYBER | FORMATIONS EN LIGNE | FORMATIONS IN-SITU | COUVERTURE DES ACTIVITÉS
HORS DISTRIBUTION D'ASSURANCE | GARANTIE FINANCIÈRE | INFORMATION & PRÉVENTION |
ASSISTANCE À LA GESTION PATRIMONIALE | ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

www.cgpa.fr