

LES INTERMEDIAIRES EN ASSURANCES

Déjà présents au XIX^e siècle, les intermédiaires d'assurance exercent une activité commerciale de distribution d'assurance auprès de leurs clients, particuliers, entreprises ou collectivités, en les conseillant sur la souscription d'une garantie émise par une compagnie d'assurance ou mutuelle d'assurance.

Emettre une garantie d'assurance relève du monopole des assureurs, profession juridiquement différenciée par le Code de Loi qui est appliqué. Dans cette fiche, seule la distribution d'assurance relevant du **Code des Assurances** sera traitée. Sont donc concernés : les intermédiaires traitant avec les sociétés d'assurance dotées d'un capital social privé, cotées en bourse ou non, ou les mutuelles d'assurance (appelées également sociétés d'assurance mutuelle).

LE ROLE DE L'INTERMEDIAIRE D'ASSURANCE

L'intermédiaire, en tant que distributeur d'assurance, fournit oralement ou par écrit des informations et des recommandations sur des contrats d'assurance ou de réassurance afin de présenter, proposer ou aider à conclure ces contrats en fonction des critères énoncés par le client. L'intermédiaire contribue également à la bonne exécution du contrat une fois souscrit, notamment en cas de sinistre, d'incident de prime ou de réactualisation des garanties. L'intermédiaire doit rendre simple ce qui apparaît compliqué, et assurer dans le temps une relation équilibrée entre son client et son assureur.

LE STATUT DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCE

Selon la législation, « est un intermédiaire d'assurance toute personne physique ou morale, qui, contre rémunération, accède à l'activité de distribution d'assurance ou l'exerce ».

- **La rémunération représente une composante indispensable au statut de l'intermédiaire.**

Un intermédiaire d'assurance est généralement rémunéré par l'assureur qui lui verse une commission une fois le contrat d'assurance souscrit. En assurance non-vie, la commission est un % de la prime hors taxe d'assurance (qui n'est pas la TVA, cette dernière ne s'appliquant pas aux assurances). De nombreux intermédiaires non-vie demandent à leurs clients des « frais de gestion » supplémentaires lorsqu'ils obtiennent des assureurs certaines délégations d'actes administratifs de gestion. Accessoires de la prime, les frais de gestion ne sont pas assujettis à la TVA.

L'intermédiaire peut choisir de se faire rémunérer directement par son client sous forme d'honoraires négociés. Dans ce cas, la prime de l'assureur est le plus souvent appelée sans la commission.

En assurance-vie une commission unique est réglée sur chaque nouveau versement d'épargne ; en outre, des commissions annuelles assises sur l'encours d'épargne acquise au contrat sont également versées à l'intermédiaire.

En raison de la récurrence des revenus assis sur des contrats de très longue durée (vie) ou à renouvellement automatique annuel, **la stabilité des fonds de commerce des intermédiaires est très forte et leur valorisation importante à la revente.**

- **Le respect d'une obligation d'information ou de conseil indépendant, selon le statut.**

Les règles de conduite de la profession édictées par l'ACPR et le Code exigent que les distributeurs d'assurance « agissent de manière honnête, impartiale et professionnelle et ce, au mieux des intérêts du souscripteur ».

L'obligation d'information : tout intermédiaire d'assurance est redevable d'un « **devoir d'information** » à l'égard de son client, et dès le premier contact, il remet à ce dernier toutes les informations - selon une longue liste légale - décrivant son mode de fonctionnement et les modalités de sa rémunération. Il doit également signaler si un assureur détient plus de 10% du capital de sa société d'intermédiation* (ou l'inverse). * Toutes les grandes sociétés d'assurance détiennent une société d'auto-courtage qui leur permet de mieux servir leurs agents généraux notamment.

Le devoir de conseil et le service de recommandation : en outre, afin de marquer plus particulièrement son indépendance, un courtier d'assurance doit indiquer à son client si plus de 33% de son CA provient d'un même assureur (en le citant), et s'il fournit ou non un « **service de recommandation** » qui le met en situation d'être assujéti à un **devoir de conseil**.

Le recueil des « exigences et besoins du client » : l'intermédiaire doit ensuite rédiger ce document par écrit, puis lui délivrer les résultats de sa recherche de solutions d'assurance, c'est-à-dire les (le) devis accompagnés du « Document d'Information Normalisé sur le Produit d'Assurance » – en anglais DIC1 ou IPID, émis par l'assureur : ce document favorise la comparaison entre contrats couvrant la même nature de risque.

L'intermédiaire délivre ces informations en fonction des exigences de son statut - courtier, agent ou mandataire - mais dans tous les cas de manière « adaptée à la complexité du contrat d'assurance proposé et communiqué sous une forme compréhensible, claire, exacte et non trompeuse ».

Notons que les intermédiaires d'assurance-vie et capitalisation sont astreints à des contraintes supplémentaires. Ils doivent tout particulièrement vérifier la situation financière du client et ses objectifs d'investissement, puis en général réévaluer périodiquement l'adéquation des besoins du client exprimés initialement par rapport aux investissements effectués. En outre ils doivent, parmi toutes ces tâches, mettre au point une procédure de détection et gestion des conflits d'intérêt.

LES SIX CATAGORIES DE DISTRIBUTEURS D'ASSURANCE (article R 511-2 du Code des assurances)

Les statuts des quatre premières catégories, courtiers d'assurance, agents généraux, mandataires d'assurance et mandataires d'intermédiaires d'assurance sont cumulables par un même intermédiaire, quelques soient les spécialités de risques assurables, elles-mêmes cumulables dans chacun des statuts. Ces statuts n'empêchent pas l'élargissement des activités d'assurance aux crédits (IOB), à l'intermédiation immobilière, au conseil en gestion de patrimoine, au Conseil en Investissement Financier (CIF) et à toutes autres activités commerciales sous réserve des contraintes en matière de trop grande « étendue » de l'objet social.

1° « Les courtiers d'assurance ou de réassurance, personnes physiques et sociétés immatriculées au registre du commerce pour l'activité de courtage d'assurance » sont au nombre de 24 500 en France, en croissance régulière depuis plus de 10 ans. A la différence des autres catégories ci-dessous, le courtier est **indépendant des assureurs** : cela veut dire qu'il n'est pas soumis à une obligation de travailler avec tel ou tel assureur. Cependant, par le jeu des « codes courtier » délivrés par les compagnies, les courtiers doivent d'abord se faire « analyser » par les assureurs avec lesquels ils souhaitent travailler et obtenir leur accord. Faute de quoi ils ne recevront pas d'informations et ne pourront pas gérer techniquement la souscription. Cependant, ce code courtier n'est pas un mandat mais s'apparente à une convention régissant la collaboration entre le courtier et la compagnie.

Par définition, un courtier d'assurance doit disposer de plusieurs « codes » sinon il se retrouverait dans la situation d'un agent général d'assurance ou d'un mandataire exclusif et ne pourrait respecter sa qualité d'indépendance. Le lien juridique qui relie le courtier à son client est parfois appelé **mandat de recherche, mais il peut aussi être appelé Lettre de Courtage ou chez les Courtiers CGP/CIF, Lettre de Mission** : le propre de l'exercice du courtier est de délivrer « **un service de recommandation fondé sur une analyse impartiale et personnalisée ... il est tenu d'analyser un nombre suffisant de contrats offerts sur le marché, de façon à pouvoir recommander...les contrats qui seraient les plus adaptés aux besoins du souscripteur** ».

Cette indépendance, qui se définit par l'analyse impartiale et personnalisée de plusieurs devis adaptés et le service de recommandation personnalisé, entraîne pour le courtier une véritable obligation de conseil, qui dépasse le seul devoir d'information : ce **devoir de conseil** transparait dans la Loi, (recommandation personnalisée) mais ressort clairement de la jurisprudence depuis 1964 : « le courtier doit être un guide sûr et un conseil expérimenté ».

La législation exige du courtier qu'il indique **par écrit**, sous une forme compréhensible, ses motivations de conseil afin d'expliquer « *pourquoi parmi plusieurs contrats (devis)...un ou plusieurs contrats correspondent le mieux à ses exigences et à ses besoins* ».

Du fait du contrat qui le lie à son client, le courtier le représente auprès de l'assureur. En termes de responsabilité, le courtier est donc pleinement responsable de ses actes et ne peut s'en exonérer totalement ou partiellement qu'en relevant une faute de l'assureur ou de son client. A cette responsabilité forte répond une obligation d'assurance responsabilité civile professionnelle.

Certains courtiers appelés « grossistes » ou « plateformes » développent des outils performants (extranets) afin de les mettre à disposition d'autres courtiers qui vont commercialiser auprès de leurs clients des produits d'assurance spécifiques, négociés par le grossiste avec un assureur. Leur succès vient d'une offre très qualitative d'assurance pour un segment de marché mal servi par les assureurs en général : santé-prévoyance, auto malussée, RC des artisans du bâtiment etc... Par ce système de vente démultipliée, l'assureur bénéficie d'un volume assurable très large sur un segment précis (et parfois à risque) et maîtrise mieux son rapport « sinistre à prime ». La relation qui s'établit entre les deux courtiers s'appelle le « **co-courtage** ».

A cet effet, les courtiers peuvent souvent encaisser temporairement dans leurs comptes les primes versées par les clients dans le cadre d'un **mandat d'encaissement** signé avec l'assureur qui les y autorise. Ils peuvent également bénéficier d'avances de trésorerie pour régler les sinistres dans le cadre d'une délégation de paiement donnée par l'assureur : afin de sécuriser ces flux d'argent dont ils disposent mais qui ne leur appartiennent pas, une garantie financière obligatoire (caution) est souscrite par le courtier en représentation des montants détenus. Elle sera mise en œuvre si le courtier détourne les fonds ou fait faillite.

2° Les agents généraux d'assurance sont des personnes physiques ou personnes morales, titulaires d'un **mandat d'agent général d'assurance**, soumises à une obligation contractuelle de travailler **exclusivement** avec une entreprise d'assurance. Ils sont au nombre de 11 400 en France, en décroissance lente et régulière depuis 10 ans, les assureurs privilégiant les regroupements d'agences afin de leur donner plus de poids.

Le statut d'agent général est très spécifique : d'abord, il relève d'un régime fiscal particulier. D'autre part, ses relations avec son mandant sont très étroites et surveillées : service exclusif de la gamme de produit de l'assureur, objectifs de production et de sinistralité (nécessité de sélectionner la clientèle), interdiction de pratiquer une activité complémentaire de courtage d'assurance, sauf en cas d'impossibilité de réponse du mandant, et de manière accessoire pour un CA ne dépassant pas 10% du total.

En contrepartie, la compagnie mandante assure la formation de l'agent et de son personnel, fournit une réelle assistance commerciale et marketing, met à sa disposition des outils de gestion lui assurant une large autonomie de souscription, et surtout lui assure l'exclusivité de son action commerciale sur un territoire précis dont il sera seul à utiliser la marque.

L'agent général *n'est pas propriétaire de sa clientèle*, qui appartient à la compagnie : il achète le droit d'exploiter la clientèle de son prédécesseur à la compagnie et lui revend ce droit à son départ selon des règles pré-établies de valorisation appelées « *indemnité compensatrice* ».

En termes de responsabilité, l'agent général travaille à l'inverse du courtier : il est mandataire de l'assureur et non de son client. Un agent peut être mis en cause directement par un client, mais in fine c'est la compagnie d'assurance qui sera responsable. La responsabilité de l'agent s'exerce plutôt à l'égard de la compagnie. Aussi est-il redevable d'une assurance RC PRO et d'une garantie financière.

3° Les mandataires d'assurance, personnes physiques non salariées et personnes morales autres que les agents généraux d'assurance, mandatées à cet effet par une entreprise d'assurance, **le mandat pouvant être exclusif ou non**. Un mandataire non exclusif peut signer plusieurs mandats non exclusifs avec d'autres assureurs, voire être courtier d'assurance en parallèle. Il existe aussi le statut de mandataire d'assurance « lié », dont le lien de subordination est proche du salarié.

Les mandataires d'assurance sont peu nombreux par rapport aux autres intermédiaires d'assurance. Ce statut est parfois utilisé par des compagnies d'assurance qui souhaitent *éviter le recours au statut d'agent général*. L'autre usage du statut de mandataire d'assurance correspond aux intermédiaires qui commercialisent sur le marché français une couverture d'assurance très spécifique fournit *par un assureur établi à l'étranger* : l'assurance construction en a donné un (très mauvais) exemple récemment dans le cadre d'un agrément LPS. Les réussites durables se trouvent en RC professionnelle, transport, incendie et risques industriels. C'est le moyen efficace et peu coûteux pour des assureurs étrangers de s'installer en France sur une niche de risques mal servie localement. Avec le succès, le mandataire devient succursale ou filiale.

- Même non exclusif, le mandataire n'a pas l'indépendance du courtier : aussi doit-il informer son client qu'il ne fondera sa recherche de solutions d'assurance que sur un *nombre limité* de contrats émis par des entreprises d'assurance dont il doit donner la liste.
- Le mandataire exclusif doit signaler à son client que sa recherche sera limitée aux seules offres de son mandant.

L'assureur mandant doit vérifier ses compétences, et l'inscrire à l'ORIAS ; La propriété de la clientèle du mandataire est déterminée dans le mandat signé avec le mandant.

4° Les mandataires d'intermédiaires d'assurance, personnes physiques non salariées ou personnes morales, mandatées par un courtier ou un mandataire d'assurance, exclusif ou non. Ce sont les plus nombreux, l'Orias enregistre 23 300 en 2018, un effectif en croissance soutenue depuis 10 ans. Le MIA n'est donc pas en relation directe avec un assureur. Son action commerciale s'exerce sous la responsabilité de son mandant, qui doit vérifier l'habilitation et les compétences professionnelles.

5° les personnes physiques salariées des entreprises d'assurance, des courtiers et mandataires tout statut confondu, ont eux-aussi la qualité d'intermédiaire dans l'activité de distribution d'assurance : cela entraîne une obligation pour ces personnes « directement responsables de l'activité d'intermédiation », de se soumettre aux conditions d'honorabilité, de capacité professionnelle des intermédiaires selon la portée de leurs relations commerciales avec les clients. Ce sont leurs employeurs qui se chargent du respect de ces conditions, sans qu'il y ait un référencement auprès de l'ORIAS, ni de contrôle de sa part. Par contre l'ACPR peut en prendre l'initiative.

6° Les intermédiaires enregistrés sur le registre d'un autre état membre de l'Union européenne ou d'un autre état partie à l'accord sur l'Espace économique européen pour l'exercice de leur activité de distribution d'assurances, quand ils ont préalablement notifié à l'autorité de contrôle de leur pays d'origine chargée de l'immatriculation des intermédiaires d'assurance leur intention d'exercer leur activité en France, ainsi que les salariés de ces personnes. Leurs activités s'exercent soit en « Libre Etablissement » (LE) soit en « Libre Prestation de Service » (LPS) : en LE, 52 intermédiaires agissent en France, majoritairement issus du Royaume-Uni ; en LPS, environ 7000 intermédiaires étrangers ont déclaré exercer en France, dont 30% en provenance du RU. Avec le Brexit, leur « passeport européen » leur sera retiré en 2021, et ils supporteront des règles de présence bien plus contraignantes. A l'inverse, les 700 intermédiaires français utilisant le passeport européen au RU auront les mêmes contraintes.

Cas particulier des Intermédiaires d'assurance agissant à titre accessoire

La distribution d'assurance peut aussi s'exercer à titre accessoire, et contre rémunération, dans le cadre d'une prestation principale qu'est la vente d'un bien ou d'un service : sur les 52 000 intermédiaires (non comptés les agents généraux d'assurance), 50 % sont « pure players » dans l'assurance, porté à 63 % avec un complément d'activité financière. Le secteur automobile pèse ensuite 17%, suivi des agences immobilières et des agences de voyage, la commercialisation des biens de consommation pour l'équipement de la maison ou autres biens nomades, souvent associée à la détention d'une carte de paiement (pertes, vols, prolongations de garantie), ainsi que les pompes funèbres pour les garanties frais d'obsèques.

La réglementation encadre ces ventes d'assurance additionnelles : elles doivent être nécessairement complémentaire aux produits-services vendus. Il ne s'agit donc pas d'une activité principale de courtage d'assurance. Les souscriptions de risques « vie » ou « responsabilité civile » sont en principe exclues, sauf si ces garanties sont vraiment **complémentaires** du service ou bien vendu, telle l'assurance – auto dont la RC est une composante obligatoire.

Ne sont pas Intermédiaires d'assurance

L'encadrement de la distribution d'assurance est si fort que les possibilités de distribution d'assurance « hors statut » sont très restreintes : deux cas précis sont cependant prévus par le Code des Assurances.

- La *fourniture occasionnelle d'information*, délivrée dans le cadre d'une activité professionnelle autre que la distribution d'assurance, n'entraîne pas adhésion au statut. Cela concerne essentiellement le cas des « *indicateurs* » qui vont orienter un client potentiel vers un intermédiaire d'assurance ou un assureur. L'indicateur ne doit pas en faire plus en matière de conseil et surtout ne pas intervenir dans la souscription du contrat ; en échange, il peut recevoir une rémunération dite « commission d'apport ».
- Le deuxième cas concerne *l'activité de gestion purement administrative* de contrats d'assurance ou de sinistre, d'évaluation des dommages et leur traitement au vu des garanties du contrat. Il s'agit alors de prestations de services sous-traitées par les assureurs ou les intermédiaires, et relevant de facturations pouvant être assujetties à la TVA.

LES REGLES DE FONCTIONNEMENT DES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCE

- **Les règles déontologiques du courtage ou les usages du courtage**

La profession s'est très tôt organisée et a compilé en 1935 un ensemble de règles de fonctionnement confraternelles régissant les rapports entre Assureurs et courtiers, appelées « les Usages du Courtage » en 12 points ; Il existe une règle générale de portée nationale, et une règle spécifique à la Région Lyonnaise, très proche l'une de l'autre, sauf en matière de saisine d'un assureur.

Les usages du courtage ne font pas partie du Code des Assurances, mais ont force de loi en l'absence de cette dernière, et sont toujours reconnues par les Tribunaux.

Cependant depuis 2007 et encore plus depuis 2018, les Directives Européenne portant sur le Distribution d'assurance ont amené à un cadre réglementaire sensiblement renouvelé, sur lequel l'ACPR veille. On peut par exemple noter l'apparition récente de 2 niveaux d'accompagnement, de nouvelles règles en matière de conflit d'intérêts ou encore, de transparence des rémunérations.

- **Les conditions d'honorabilité**

Pour accéder au statut d'Intermédiaire d'assurance, le candidat ne devra pas avoir été condamné pour crime au cours des dix ans qui précèdent son inscription, mais aussi pour tout délit ayant entraîné une peine d'emprisonnement ferme ou d'au moins six mois avec sursis.

Enfin, le non-respect du code de conduite des Intermédiaires, d'une injonction ou d'une sanction édictée par l'autorité de contrôle (ACPR) peut entraîner une suspension de l'activité ou même sa radiation du statut d'Intermédiaire.

- **La validation des compétences professionnelles des Intermédiaires d'assurance**

Les compétences professionnelles des IAS sont validées, au choix, par l'une des trois voies d'accès à la profession que sont le *diplôme (niveau BTS, licence ou master)*, la *formation théorique initiale (appelé « Livret de stage de 150 heures »)* ou *l'expérience salariée (de deux ou quatre ans selon statut cadre ou non cadre)*.

Ces trois filières d'intégration offrent un accès assez facile à la profession et lui assure une très grande diversité de profils humains et de parcours.

Sans rentrer dans les détails, chaque statut d'IAS (courtier/agents/mandataires) doit relever d'un « niveau » de 1 à 3 de capacité professionnelle validée par le suivi d'une des filières.

Pour le niveau 3-IAS -mandataires commercialisant des assurances à titre complémentaire - la formation initiale doit être d'une « *durée raisonnable adaptée aux produits et contrats présentés ou proposés* » : cette formation est certifiée par une « attestation de formation » signée par le responsable de la formation.

Depuis 2019, la DDA - *Directive sur la Distribution d'Assurances* - transcrite dans le Code des Assurances en 2018, apporte de nouvelles exigences : tous les intermédiaires en assurance à titre principal, et leur personnel en contact avec la clientèle, doivent suivre une formation continue de 15 heures chaque année.

- **L'inscription au Registre Unique des Intermédiaires Orias**

Tout intermédiaire d'assurance, quel que soit son statut, doit – avant tout début d'exercice professionnel, s'immatriculer sur la liste de l'ORIAS, le registre unique des intermédiaires en assurance, banques, et finance dont l'objectif est d'informer les citoyens de la validité du statut de son prestataire Intermédiaire d'assurance.

Il doit y justifier son honorabilité et ses capacités professionnelles, puis renouveler cette inscription tous les ans par la présentation de certains documents : attestation d'assurance RC professionnelle de son activité et garantie financière s'il encaisse des fonds de ses clients ou des assureurs, et attestation de formation continue.

- **Le contrôle de la profession par l'ACPR – l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution**

L'ACPR est l'Autorité chargée de contrôler le bon fonctionnement des banques et des assureurs, y compris leurs réseaux indépendants de distribution et leurs mandataires. Les obligations des intermédiaires à l'égard de leurs clients sont nombreuses et de longue durée.

C'est l'ACPR qui intervient dans les relations avec ses homologues européennes pour les délivrances des *passesports européens de Libre Etablissement ou de Libre Prestation de Service*, dans le sens entrant et sortant : à ce titre lors de l'inscription en France d'un intermédiaire, l'ACPR exige une information sur l'existence éventuelle

de « liens étroits » avec des personnes physiques ou des sociétés impliquées dans l'assurance et situées dans un pays tiers.

L'ACPR émet à destination des Intermédiaires des « règles de conduite » à caractère contraignant afin de préciser des modalités d'exercice au-delà des textes légaux.

Ella exerce également ses fonctions de **contrôle des intermédiaires d'assurance** sur place et sur pièce. Des injonctions à corriger certains comportements, et des sanctions sont prévues en cas de non-respect des bonnes pratiques pouvant aller jusqu'à la radiation du statut.

En 2021, une « déconcentration » du suivi de la profession devrait être dévolue à des **associations professionnelles** dans le cadre d'une **auto-régulation**. Ces associations qui seront agréées par l'ACPR contrôleront les conditions d'honorabilité et de capacités professionnelles, ainsi que la procédure de renouvellement annuel, le respect du suivi des heures de formation obligatoires, l'inscription Orias et la validité de l'assurance RC PRO et garantie financière. Certains Intermédiaires d'assurance disposent déjà du statut de Conseil en Investissement Financier et sont généralement appelés Conseils en Gestion de Patrimoine (CGP-CIF) et à ce titre sont déjà obligatoirement membres d'une association agréée.

Outre le contrôle initial des capacités professionnelles et leur renouvellement annuel portant sur le seul statut CIF à ce jour, ces associations, telle l'ANACOFI, exercent également un important rôle d'accompagnement confraternel de leurs adhérents dans leur métier et offrent différents services : mise à disposition de cycles de formations annuelles et **comptage officiel** des heures suivies, service de médiation de la consommation dans les conflits rencontrés avec les clients dans le respect des obligations légales, réalisation d'études et d'enquêtes sur des sujets professionnels, fourniture de kits et documentations réglementaires. Par leur influence, ces associations participent en outre aux réflexions et à l'élaboration des lois, y compris au niveau européen.

Emmanuel Labrousse

28 Mai 2020