

ETATS GENERAUX DE L'ASSURANCE

DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE: QUELLE STRATEGIE FACE AUX
MUTATIONS EN COURS

RESEAUX TRADITIONNELS: COMMENT REDYNAMISER L'ACTIVITE

Cheikh Ba
Directeur Général
Assur Conseils Marsh
Dakar

ABIDJAN DU 07 au 09 MARS 2018

SOMMAIRE

1. Les acteurs de la distribution
 - Identification et classification
 - Définition
2. Les services spécifiques apportés à la clientèle
 - Aspects techniques et commerciaux
 - Marges d'amélioration possibles
3. Etats des lieux – Difficultés relationnelles
 - Situation actuelle de l'intermédiation en zone CIMA
 - Recommandations pour l'optimisation du fonctionnement côté courtier
4. Aménagements réglementaires déontologiques et corporatifs
 - Contrôle
 - Formation
 - Réformes
5. Transformations nécessaires de la distribution face aux nouvelles technologies
 - Nécessité d'adaptation du métier à la dématérialisation
 - Conseil et accompagnement du client en ligne
 - Accroître le professionnalisme
 - Utilisation du Web 3.0 différenciée selon le type de clientèle

1 Les acteurs de la distribution

Identification et classification

- La plupart des législations (comme le code CIMA) définissent 4 types d'intermédiaires « classiques »:
 - Les agents généraux
 - Les courtiers
 - Les personnes physiques salariées
 - Les personnes physiques non salariées
- Dans la pratique les opérations d'assurances peuvent également être présentées par toutes sortes d'intermédiaires tels que :
 - Banques, fournisseurs de cartes de crédit, organismes financiers
 - Distributeurs (téléphonie, automobile, supermarchés, grands magasins etc.)
- La distribution de l'assurance n'est donc plus le seul apanage des intermédiaires traditionnels et, comme la plupart des réglementations permet une certaine souplesse, les consommateurs ont un choix d'intermédiaires assez diversifié

1 Les acteurs de la distribution

Définition

- L'intermédiation en assurance n'est pas définie légalement en zone CIMA
- En France le code des assurances dans son livre V jusqu'en 2005, abordait certes les différentes catégories d'intermédiaires mais n'était plus adapté aux nouvelles réalités de la distribution de l'assurance, en particulier lors de l'apparition de nouveaux acteurs sur le marché.
- Cette activité n'existait pas dans les textes et n'était pas légalement définie. Situation étrange où le législateur avait jusque-là négligé une activité économique et un type de services touchant presque tous les Français dans leur vie courante.
- Le législateur a comblé cette lacune, en procédant à l'intégration dans le droit d'une directive adoptée en décembre 2002.
- La définition qui est désormais inscrite dans la loi est simple en apparence et sa première lecture conduit à penser qu'elle est en fait évidente : « **L'intermédiation en assurance ou en réassurance est l'activité qui consiste à présenter, proposer ou aider à conclure des contrats d'assurance ou de réassurance ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion** ».

1 Les acteurs de la distribution

Définition

- Pour lever toute ambiguïté, le législateur définit « l'intermédiaire » aussitôt après :
« Est un intermédiaire d'assurance ou de réassurance toute personne qui, contre rémunération, exerce une activité d'intermédiation en assurance ou en réassurance »
- On a noté ainsi une évolution sensible et importante, mais une évolution source d'interrogations nouvelles mais une évolution dans la continuité du régime antérieur.
- Evolution dans la forme, tout d'abord : le livre V du code des assurances est totalement refondu et s'enrichit de très nombreux articles. Renommé, « **Intermédiaires d'assurances** », il est désormais structuré et gagne en cohérence.

1 Les acteurs de la distribution

Définition

- Evolution dans le fond, ensuite : La France disposait en effet d'un régime antérieur, qui permettait déjà d'encadrer l'activité des intermédiaires. Ce régime était d'origine législative et réglementaire, ces textes étant réunis depuis 1976 dans le code des assurances, mais également d'origine prétorienne (les tribunaux ont depuis des décennies façonné et consolidé un régime propre aux intermédiaires d'assurance, comme c'est notamment le cas pour la responsabilité civile professionnelle de ces prestataires) et, on le sait peut-être moins, d'origine professionnelle (les usages du courtage terrestres ont été juridiquement constatés par les professionnels eux-mêmes en 1935 avant d'être incontestablement validés par les tribunaux au fil d'une jurisprudence bien établie).

1 Les acteurs de la distribution

Définition

- Le régime antérieur comportait déjà les grandes caractéristiques du régime issu de la directive de 2002 : par exemple, réglementation de la profession à protéger les acheteurs d'assurances, **identification et immatriculation des courtiers**, **responsabilité civile professionnelle**, obligation de couverture pour offrir aux victimes potentielles de **défaillances juridiques** (assurance responsabilité civile professionnelle pour les erreurs techniques et **défaut de conseil**) ou **économiques** (garantie financière pour se prémunir des conséquences de la cession de paiements du courtier, par exemple) de ces professionnels, la possibilité de se faire indemniser ou de récupérer leur argent.

2 Les services spécifiques apportés à la clientèle

Aspects techniques et commerciaux

- Au-delà des aspects réglementaires, le métier d'intermédiaire ne s'exerce pas de la même manière selon:
 - Le type de clientèle : particulier, professionnel...
 - La « taille » des clients : PME, Grandes entreprises
 - Leur spécialisation dans un domaine spécifique : transport, aviation, santé
- De fait, le démarchage commercial, la gestion, les produits vont être propres à chaque type de clientèle.
- De plus les exigences de la législation quant à la capacité des personnes présentant des opérations d'assurance s'inscrivent dans la protection de l'assuré
- Le premier métier d'un intermédiaire n'est pas de vendre : c'est avant tout ***l'analyse et le conseil***

2 Les services spécifiques apportés à la clientèle

Marges d'amélioration possibles

- On l'a vu précédemment l'intermédiaire n'est pas – et ne doit pas être un simple vendeur d'assurances
- L'assurance n'est pas un produit « neutre » et a un impact plus que sensible sur la protection des personnes et des biens, donc de l'économie globale
- Le conseil, l'analyse, l'accompagnement du client tout au long de la vie du contrat sont l'essence même du métier d'intermédiaire
- Les autorités (la loi) ne peuvent pas tout faire : c'est tout d'abord aux intermédiaires qu'il appartient d'avoir une exigence très élevée dans la pratique de leur métier
- Les produits proposés par les assureurs se sont améliorés au fil des années même si on trouve encore des contrats de nature obsolète et peu adaptés aux besoins réels des clients, les intermédiaires ont leur rôle à jouer à ce niveau

2 Les services spécifiques apportés à la clientèle

Marges d'amélioration possibles

- Il faut également repenser la nature de la relation avec le client :
 - L'assurance est un acte de commerce : le client n'est pas un « **assujetti** » à l'assurance
 - Le client a des besoins : ses risques évoluent, donc les produits d'assurance doivent suivre cette évolution
 - Le courtier doit jouer le même rôle que le médecin pour suivre l'évolution des besoins du client : **Diagnostic**, **Analyses** et **Prescriptions**
- De même l'assurance est également un ensemble de services achetés par le client notamment en cas de sinistre : le client a besoin de conseil, de soutien et non pas d'une instruction « **à charge** » de son dossier pour réduire au maximum le montant de l'indemnité

3 Etat des lieux – Difficultés relationnelles

Situation actuelle de l'intermédiation en zone CIMA

- Beaucoup s'accordent sur un constat relativement négatif de l'intermédiation en Afrique, et si on s'en tient aux apparences ce n'est guère encourageant.
- Les sujets de préoccupations sont principalement les suivants :
 - - Certains clients ne voient pas et/ou plus l'intérêt d'utiliser un courtier : La qualité de service n'est souvent pas au rendez-vous : absence de conseils à la souscription et mauvaise gestion des sinistres
 - Les assureurs sont de plus en plus tentés de proposer leurs services en direct, ce qui constitue non seulement une concurrence déloyale à la profession mais également prive la clientèle d'un **conseil objectif et indépendant**
 - Beaucoup de personnes pensent aussi que le métier de courtier est facile et on assiste à la création tout azimut de nombreux petits cabinets qui viennent alourdir le marché sans apport d'aucune valeur ajoutée. Une étude de la FANAF a chiffré le nombre d'intermédiaires à 2 700 alors que dans la pratique plus de 10 000 prolifèrent dans la zone

3 Etat des lieux – Difficultés relationnelles

Recommandations pour l'optimisation du fonctionnement côté courtier

- Bien sûr, sortir de cette spirale est possible par la restructuration du marché de l'intermédiation qui passe nécessairement par une relecture et une application stricte des dispositions du livre V du code CIMA. Il faudra en effet développer une autre culture de l'intermédiation. Les courtiers ont donc un rôle prépondérant à jouer dans ce domaine.
- Les courtiers ne doivent plus se contenter d'être de simples vendeurs d'assurances rémunérés à la commission mais de véritables partenaires stratégiques de leurs clients en matière de conseil.
- Ceci peut paraître banal sous un angle de vue occidental – bien que cette révolution culturelle soit loin d'être effectuée partout en occident – mais cela prend tout son sens en Afrique où beaucoup trop de courtiers sont de simples percepteurs de commissions n'apportant aucune valeur ajoutée. **L'image qu'ils donnent de la profession est donc très négative.**

3 Etat des lieux – Difficultés relationnelles

Recommandations pour l'optimisation du fonctionnement côté courtier

- Or, il convient de souligner aussi deux points essentiels : les entreprises africaines ont beaucoup évolué dans leur management et sont réellement très demandeuses de services et conseils. Parallèlement, elles évoluent aujourd'hui dans un environnement de plus en plus international ce qui les amènent à avoir une vision beaucoup plus stratégique de la gestion de leurs risques.
- Pour toutes ces raisons, les courtiers devront procéder à une transformation en profondeur de leur offre de services et être véritablement actifs dans l'évolution de l'approche des risques, tout en étant réellement indépendants des assureurs : « **Savoir concevoir et proposer les solutions qui ne passent pas nécessairement par l'assurance, laquelle s'intègre dans un ensemble de réponses à la problématique du risque** »

3 Etat des lieux – Difficultés relationnelles

Recommandations pour l'optimisation du fonctionnement côté courtier

- Etre un véritable partenaire pour les assureurs par une approche véritablement professionnelle : rigueur technique, se traduisant dans la qualité de l'information fournie aux assureurs, le suivi des primes ou la gestion des sinistres. **Le courtier ne doit plus être perçu comme l'adversaire de l'assureur** : il doit être crédible s'il veut réussir dans la mission que lui confie son client pour la défense de ses intérêts.
- Les courtiers, s'ils veulent réellement être indépendants doivent revoir leur mode de rémunération et pratiquer une transparence totale vis-à-vis de leurs clients. Le commissionnement, tout au moins dans les risques d'entreprise, n'est plus satisfaisant, car il lie le revenu du courtier à une prime et non à une performance ou une valeur ajoutée.
- **Les courtiers ont donc une responsabilité lourde dans l'avenir de l'assurance.**
- Cela nécessite aussi une **transformation de la mentalité des assureurs qui ne doivent plus concevoir le courtier comme un concurrent**, mais plutôt comme un partenaire stratégique.

4 Aménagements réglementaires, déontologiques et corporatifs

- Des mutations importantes se profilent à l'horizon, et nécessairement des aménagements réglementaires, déontologiques et corporatifs s'imposent pour favoriser et accompagner ces mutations;
- Mon propos n'est guère de donner des solutions toutes faites, mais d'apporter une contribution basée sur l'expérience;
- La CIMA a mis en place de bonnes structures réglementaires et législatives qui offrent un cadre de travail assez confortable, dans la mesure où cela a créé un encadrement réglementaire propice au développement de l'intermédiation en général; cependant les difficultés sont nombreuses et les progrès lents. Si l'intermédiation veut survivre, elle devra avant toute chose opérer une véritable révolution culturelle visant à élever sa crédibilité à tous les niveaux.

4 Aménagements réglementaires déontologiques et corporatifs

- Contrôle :
 - Les contrôles devront intégrer la manière dont l'intermédiaire pratique le métier
 - Ces contrôles doivent être les mêmes **quelle que soit la nature de l'intermédiaire** : courtier, agent, agence bancaire, distributeur, courtier en ligne etc.
 - Ils peuvent être exercés conjointement par les autorités de contrôle et les fédérations d'intermédiaires
- Formation : au-delà de la formation traditionnellement exigée en assurance, il faudrait instaurer des formations spécifiques à la pratique du métier :
 - Comment expliquer l'assurance aux clients
 - comment les conseiller
 - Comment les assister en cas de sinistre
 - Etc.

4 Aménagements réglementaires déontologiques et corporatifs

▪ Reformes:

C'est aussi l'occasion de procéder à quelques réformes de notre profession, réformes qui d'ailleurs auraient dues être engagées depuis longtemps :

- Agrément et immatriculation de toutes les personnes physiques ou morales présentant des opération d'assurance au public
- Généralisation de la RC professionnelle à TOUS les intermédiaires
- A l'instar du droit européen, il conviendrait d'inclure un certain nombre de critères qualitatifs tels que le conseil par écrit
- Les assureurs ne doivent plus accepter des affaires de la part d'intermédiaires non agréés
- Adhésion obligatoire à des instances professionnelles et à un code de déontologie
- Formations obligatoires à la fois en assurance et à l'exercice du métier de courtier

4 Aménagements réglementaires déontologiques et corporatifs

- Comme je l'ai annoncé précédemment les autorités ne peuvent pas tout faire, et il ne faut pas se leurrer : c'est tout d'abord aux intermédiaires qu'il appartient d'avoir une exigence très élevée dans la pratique de leur noble métier
- Ils doivent donc à travers leurs instances professionnelles, aussi bien au niveau local que fédéral, se doter des moyens d'exercer leur métier selon des exigences claires et précises :
 - Agrément/adhésion aux instances professionnelles : des critères sélectifs sévères
 - Respect des règles d'exercice, contrôle
 - Formations obligatoires
 - etc.
- Sans ces réformes, non seulement la concurrence sera déloyale, mais aussi (et surtout) les assurés n'auront aucune protection contre les insuffisances de leur intermédiaire

5 Transformations nécessaires de la distribution face aux nouvelles technologies

- Dans un monde dématérialisé les besoins et les comportements des clients évoluent nécessairement et la pratique de l'intermédiation devra s'adapter en fonction de cette nouvelle donne.
- Le conseil, l'analyse, l'accompagnement du client tout au long de la vie du contrat sont l'essence même du métier d'intermédiaire
- La dématérialisation qui implique une recherche de productivité/rentabilité maximale, ne doit pas pour autant signifier qu'on laisse seul le client devant son smartphone ou sa tablette : **il faut donc repenser la notion de conseil pour les clients « en ligne »**
- Cela signifie une mise à disposition quasi permanente de conseillers en ligne, compétents, parlant la ou les langues du pays, y compris les langues traditionnelles
- Mais ce ne sera pas suffisant : il faut être conscient de la réalité Africaine :
 - Illettrisme
 - Populations éloignées des centres urbains
 - Il faudra donc de la présence physique (itinérante ?)

5 Transformations nécessaires de la distribution face aux nouvelles technologies

- Basiquement on sait que la dématérialisation de la distribution d'assurance est possible sur des produits simples facilement standardisables et dont la gestion est assez facile
- Typiquement ce sont les produits destinés aux particuliers:
 - auto, habitation etc.,
 - Pouvant être distribués par tous types de canaux : directs, agents, courtiers, mais aussi distributeurs (télécoms, supermarchés..) guichets bancaires, organismes professionnels, etc.
- En ce qui concerne les risques professionnels la dématérialisation est possible pour les artisans/commerçants, professions libérales etc., c'est-à-dire les risques pouvant entrer dans le cadre de multirisques professionnelles aux critères de souscription simples
- Cela ne signifie pas pour autant que les intermédiaires ne pourront pas dématérialiser une partie des services rendus sur les risques les plus importants, tout en conservant une relation « physique » avec ces clients

5 Transformations nécessaires de la distribution face aux nouvelles technologies

- Ces clients disposeront alors en ligne de données en temps réels, de statistiques, de «reporting» sur leurs polices, d'attestations, de déclaration etc.
- On voit donc que loin d'être une menace, et dans la mesure où la réglementation sera renforcée comme décrit plus haut, la dématérialisation, ou le Web 3.0, présente des opportunités importantes pour les intermédiaires traditionnels que nous sommes :
 - Accès à une plus large clientèle
 - Amélioration/proposition de services nouveaux pour la clientèle existante
- La concurrence de nouveaux canaux de distribution n'est pas un souci pour ceux qui savent réagir vite
- La dématérialisation est à considérer comme une opportunité pour nos métiers et non comme une menace du fait de l'apparition, de nouveaux canaux de distribution non traditionnels
- Cette fantastique évolution technologique ne peut se faire sans protection accrue des assurés

**MERCI POUR VOTRE AIMABLE
ATTENTION**

