

LES COURTIERS EN ASSURANCES : LEUR RÔLE, LEURS MISSIONS ET LA REMUNERATION PAR COMMISSION

**PUBLICATION - NOVEMBRE 2021
NOTE RÉALISÉE PAR LE
CERCLE DE RÉFLEXION DES COURTIERS FRANÇAIS**

Le Cercle de Réflexion des Courtiers Français est composé d'entreprises du courtage en assurances ayant décidé de se réunir pour réfléchir aux enjeux de leur métier. Son objectif est de promouvoir une vision qualitative portée par des acteurs actifs installés dans les territoires, insérés dans le tissu économique local et proches de leurs clients. Le Cercle de Réflexion des Courtiers Français est composé de 7 courtiers français : April, Bessé, Cbp France, Conseil et Courtage en Assurance de Lyon (CCAL), Finaxy, Diot-Siaci, Verlingue.

Cette note aborde de manière approfondie le rôle et les services des courtiers en assurances ainsi qu'un aspect méconnu et pourtant historique de leur rémunération : la commission en pourcentage des primes d'assurance.

Paris, novembre 2021

SOMMAIRE

| | |
|---|---------|
| SYNTHÈSE | page 4 |
| I - LE COURTAGE EN ASSURANCES : UN MÉTIER CLEF MÉCONNU | page 6 |
| II - LE COURTAGE EN ASSURANCES : UN MÉTIER À VALEUR AJOUTÉE AVEC UN LARGE CHAMP D'INTERVENTION | page 10 |
| III - LA RÉMUNÉRATION DES COURTIERS ET LA COMMISSION EN POURCENTAGE DES PRIMES D'ASSURANCE | page 14 |
| IV - LE MODÈLE FRANÇAIS DU COURTAGE EN ASSURANCES | page 16 |
| V - UN MODE DE RÉMUNÉRATION GARANT D'UNE PROFESSION QUI A UNE UTILITÉ SOCIALE ET ÉCONOMIQUE | page 24 |
| VI - LA TRANSPARENCE EST-ELLE ALORS LA SOLUTION ? | page 28 |
| CONCLUSION | page 32 |

SYNTHÈSE

Le courtage en assurance est aujourd'hui une profession encore largement méconnue. Appartenant à la famille des intermédiaires en assurance, **les courtiers représentent et accompagnent leurs clients, les assurés, tout au long de leurs relations avec les sociétés d'assurances.**

Intervenant sur l'ensemble des secteurs d'activité de l'économie française et agissant sur l'ensemble des branches d'assurances, **les courtiers remplissent quatre missions principales pour leurs clients :** (1) analyse des besoins d'assurance, (2) identification des produits d'assurance adéquats, (3) conseil et suivi périodique des contrats en cours et enfin (4) accompagnement lors d'un sinistre.

Cette profession, garante d'un rapport plus équilibré entre les clients et les sociétés d'assurance, est aujourd'hui critiquée en raison de son mode de rémunération par commission. La rémunération par commission consiste à rémunérer le courtier via le paiement d'une somme déterminée en pourcentage de la prime d'assurance HT.

Or, cette rémunération, intégrée à la prime d'assurance, loin de générer des conflits d'intérêt avec les sociétés d'assurance, est au contraire une brique essentielle du principe de mutualisation de l'assurance et de ses coûts. Cette rémunération **offre l'accès à tous, y compris les plus modestes, à cette profession, son expertise et ses conseils.**

La commission, à l'inverse des honoraires, assure en outre aux clients souplesse et agilité dans la gestion de leurs dossiers, et permet aux courtiers de réaliser leurs missions sur les contrats d'assurance sans établir de nouveaux devis et facturations à chaque sinistre ou événement impactant leurs clients.

Enfin, le système de rémunération par commission permet aux courtiers de **financer leurs travaux de recherche et développement qui permettent à tous les assurés de bénéficier de produits innovants** à véritable utilité sociale, à un prix adapté et modéré. **La disparition de ce mode de rémunération aurait des effets préjudiciables pour l'ensemble des assurés français :** raréfaction du conseil, distorsion de concurrence au profit des sociétés d'assurance et de leurs agents, honoraires supportés uniquement par les assurés sans baisse massive des primes d'assurances, disparition de certains types de produits d'assurance et enfin standardisation des produits et des services pour les moins aisés.

La rémunération par commission a permis le développement de la profession de courtier en assurance sur l'ensemble du territoire français, représentant à ce jour près de 46 300 emplois. **La préservation de cette profession apparaît essentielle alors même que l'évolution des risques appelle à plus d'expertise, de précision et de conseil.**

La France, dans le cadre de la transposition de la Directive européenne sur la distribution d'assurance, a opté pour l'interdiction de la vente de produit d'assurance sans conseil. **La rémunération par commission est bien la garante de l'accès et du maintien du conseil assurantiel et indépendant pour tous sur tout le territoire, ce que ne permet pas une rémunération exclusivement aux honoraires.**

- | -

Le courtage en assurances : un métier clef méconnu

Le courtier en assurances fait partie de la famille des intermédiaires en assurances¹. Le courtier est positionné entre l'assuré et les sociétés d'assurances. Il représente l'assuré (son client) car il est légalement considéré comme son mandataire. Il est missionné par ses clients (particuliers, entreprises, opérateurs publics...) pour les informer et les conseiller lorsqu'ils ont besoin de s'assurer et d'être accompagnés. Il s'agit pour lui de défendre les intérêts de ses clients tout au long de la relation.

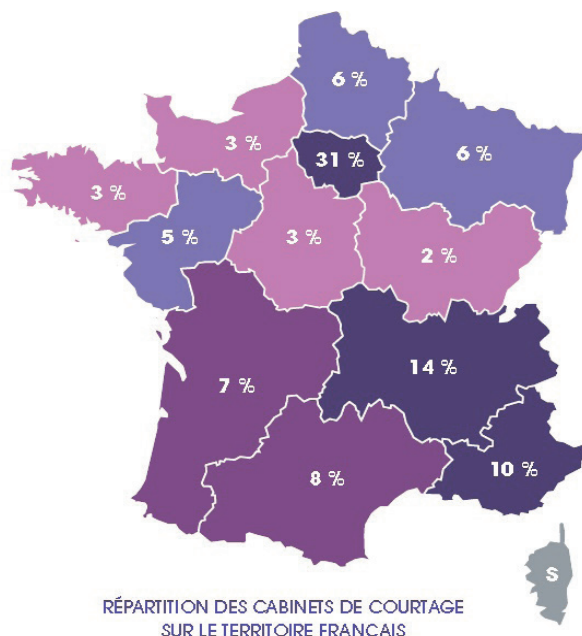
Le courtier se distingue des autres professions de la famille de l'intermédiation tel que l'agent général d'assurances lequel représente exclusivement la société d'assurance pour laquelle il distribue les produits. L'agent général d'assurances est mandataire des assureurs.

En 2019, il y avait près de 24 988 courtiers en assurances en France. Cela représentait près de 46 300 emplois dans des entreprises qui pour leur très grande majorité comptent de 1 à 4 salariés². Il existe également des entreprises de courtage plus conséquentes de plus de 50 salariés, voire de plusieurs centaines pour les plus importantes.

Cette hétérogénéité permet une présence des courtiers sur l'ensemble du territoire français et un accompagnement pour tous les assurés (particuliers, autoentrepreneurs, professions libérales, PME, ETI, grandes entreprises, opérateurs publics, agents administratifs...).

Les courtiers interviennent sur l'ensemble des secteurs d'activité de l'économie française. Ils agissent sur l'ensemble des branches d'assurances : incendie, accidents, responsabilité civile, emprunteurs, santé, prévoyance, retraite, construction, crédit, transport, cyber... Ils apportent un service de proximité, y compris pour les clients vulnérables et/ou modestes.

Il s'agit pour lui de défendre les intérêts de ses clients tout au long du contrat.



Source : INSEE- DADS 2015 Fichiers Entreprises - Traitements AGEFOS PME

1 Les intermédiaires d'assurances sont les courtiers, les agents généraux, les mandataires d'assurances et les mandataires d'intermédiaires d'assurances (article R511-2 Code des Assurances)
2 Rapport annuel 2019 de l'ORIAS

Le courtage en assurances : un métier bien encadré

Le courtage en assurances est une profession ancienne remontant au XVI^e siècle³. Elle est aujourd'hui réglementée par un corpus législatif et réglementaire très dense, d'origine européen et national, au premier chef duquel figure le Code des assurances.

L'exercice de cette profession est conditionné à une inscription obligatoire sur un registre d'immatriculation national dit de l'« ORIAS⁴ ». Le courtier doit également compléter son inscription s'il souhaite exercer en Libre Prestation de Services (LPS) en dehors des frontières françaises, dans les autres États membres de l'Union européenne ou pour distribuer des contrats spécifiques notamment retraite (CIF). Les courtiers sont soumis à une autorité administrative de supervision indépendante : l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Régulation (ACPR).

Les courtiers en assurances doivent se soumettre à un ensemble important de prérequis obligatoires à l'exercice de leur métier :

- Se soumettre à un devoir d'information sur leur identité auprès de tout prospect et client ;
- Présenter une honorabilité irréprochable ;
- Détenir un niveau de formation initiale élevé, complété par une obligation de formation continue annuelle d'au moins 15 heures ;
- Présenter un certain nombre de garanties : les courtiers doivent être détenteurs d'une assurance responsabilité civile solide et disposer d'une garantie financière ;
- Enfin, ils sont tenus à une obligation légale de conseil vis-à-vis de leur clientèle. Obligation qui est de plus en plus normée.

Ce corpus législatif et réglementaire est complété par de nombreuses recommandations des autorités administratives : ACPR, CNIL, TRACFIN, DGCCRF, etc. Celles-ci constituent aujourd'hui une véritable « *soft law* » supplémentaire. Les courtiers supportent également par ricochet les réglementations pesant sur les sociétés d'assurances (ex. Solvabilité 2), s'ils souhaitent pouvoir travailler avec elles, pour le compte de leurs clients.

Cela conduit les courtiers à devoir mettre en place des dispositifs de conformité et de contrôle internes efficaces, concernant notamment le traitement des réclamations clients, le suivi des produits d'assurances, la lutte contre le blanchiment de capitaux et de financements du terrorisme... lesquels représentent des charges importantes pour leurs structures. Les courtiers s'y adaptent de manière volontaire car ils savent que le maintien de la qualité de leur activité et la protection du consommateur sont des défis constants.

3 Des documents anciens attestent de l'existence de quarante Courtiers jurés maritimes à Lyon en 1574. Mais c'est plutôt au milieu du XIX^e siècle, après les premiers développements des assurances de biens, que se sont développés en France et dans les autres pays industriels, des Courtiers spécialisés en assurances terrestres. En 1896, est institué le Syndicat des Courtiers d'assurances terrestres du département de la Seine.

4 ORIAS : Organisme pour le registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance

- || -

**Le courtage en assurances :
un métier à valeur ajoutée avec
un large champ d'intervention**

Les missions du courtier en assurances sont très étendues et ont pour finalité majeure : l'accompagnement et la défense des intérêts de l'assuré (particulier/consommateur, entreprise, opérateur public...) que ce soit lors du placement assurantiel de ses risques ou lorsqu'il doit représenter ses intérêts face à la société d'assurance en cas de sinistre.

Si nous entrons un peu plus dans le détail, nous nous rendons compte que cette mission de défense des intérêts de l'assuré implique un vaste panel d'actions :

Le courtier intervient pour collecter et analyser les besoins d'assurance de son client

Ce travail implique d'évaluer de manière précise l'exposition aux risques du client et d'identifier ses éventuels « trous » de garanties au regard de sa situation personnelle ou professionnelle. Le courtier va conseiller son client dans une démarche raisonnée d'encadrement de ses risques en adéquation avec la réalité économique et financière de celui-ci.

Cette analyse peut être faite au cas par cas lorsque par exemple le courtier intervient pour un client spécifique, ou de manière plus globale quand il travaille pour une catégorie de clients identiques (ex. : pour des notaires, propriétaires de bateaux, skieurs, loueurs de voitures, etc.).

Ce travail se réalise de manière très diverse par l'envoi de questionnaires, des entretiens en direct, des études amont pour vérifier la probabilité du risque, sa récurrence, son intensité, etc.

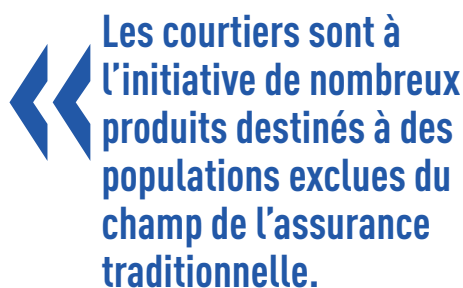
Le courtier analyse et détermine l'exposition aux risques, les besoins directement exprimés par l'assuré, mais également ceux dont ce dernier n'a pas nécessairement conscience et que le courtier est en mesure d'identifier par son expérience.

Le courtier intervient pour identifier les produits d'assurances nécessaires

Après la détermination des besoins, le courtier va sonder le marché de l'assurance. Il va consulter les sociétés d'assurances pour savoir si un contrat existant peut couvrir les risques identifiés. Il se rapproche des sociétés d'assurance pour les mettre en concurrence et étudie les offres proposées. Il va en négocier pour son client les termes : niveaux des franchises, montants des primes, nombre d'exclusions, champ des garanties.

Dans certaines situations, de plus en plus fréquentes, le courtier va concevoir lui-même le contrat d'assurance, notamment quand il ne trouve pas sur le marché un contrat d'assurances approprié ou quand le client présente des risques si spécifiques qu'il nécessite une offre sur mesure. Ce projet de contrat structuré pour son client sera proposé aux assureurs qui se montreront intéressés ou non à finaliser sa conception.

La création et la mise au point des produits d'assurance n'est en aucun cas du seul ressort des sociétés d'assurances. Par leur proximité avec les clients et leurs connaissances pointues de leurs besoins, les courtiers sont bien placés pour proposer des solutions assurantielles innovantes. Leur présence sur l'ensemble du territoire et leurs contacts quotidiens avec toutes les catégories de clientèle, les placent aux avant-postes dans la détermination des besoins en couvertures spécifiques (ex. : populations fragiles/modestes, professions à risque, jeunes entrepreneurs, etc.). Les courtiers sont à l'initiative de nombreux produits destinés à des populations exclues du champ de l'assurance traditionnelle tels que l'assurance des risques aggravés en automobile, l'assurance des personnes présentant de lourdes pathologies, l'assurance emprunteur ou encore la micro-assurance à destination des personnes en réinsertion souhaitant créer leur entreprise.



Les courtiers sont à l'initiative de nombreux produits destinés à des populations exclues du champ de l'assurance traditionnelle.

Le courtier intervient pour conseiller le client dans le choix du contrat d'assurance et vérifier périodiquement l'adéquation du contrat à ses besoins

Avant la souscription par le client du contrat d'assurance, le courtier va veiller à lui présenter, en toute objectivité, les propositions de garanties d'assurances qui lui sont faites. Il expose les avantages et inconvénients de chaque contrat et/ou les différentes options de chacun d'entre eux.

C'est à cette étape que le courtier va réaliser et formaliser concrètement son devoir de conseil⁵. C'est à ce stade qu'il va exprimer sa recommandation et engager, vis-à-vis de son client, sa responsabilité professionnelle.

Dans le cas des entreprises, le courtier va être à leurs côtés face à la société d'assurances pour valoriser leur image, mettre en avant leur politique de prévention des risques et ainsi négocier au mieux les termes du contrat d'assurances.

A chaque renouvellement annuel, le courtier va vérifier l'évolution du marché de l'assurance pour s'assurer que les primes sont calculées au plus juste et que les garanties sont toujours adaptées aux besoins de son client. Ce travail est indispensable, même si le client ne le mandate pas expressément chaque année pour le faire, car le marché est tellement volatil et concurrentiel qu'il nécessite de se mettre en veille permanente.

C'est ici que se situe une part importante de la valeur ajoutée du courtier en assurances. Il lui est indispensable de connaître l'évolution du marché de l'assurance, ses tendances, ses acteurs - en 2019, 601 sociétés d'assurances, institutions de prévoyance et mutuelles étaient agréées en France⁶ -, de maîtriser les rouages et les spécificités techniques du secteur de l'assurance. Il est approprié de s'appuyer sur un « sachant » ne serait-ce que pour décortiquer les contrats d'assurance, souvent bien denses et au jargon technique peu abordable pour un non-initié et de plus en plus digitalisés.

Le courtier offre également une véritable valeur ajoutée à son client avec une capacité à renégocier les contrats en cours auprès d'autres assureurs et cela sans avoir à reprendre toute l'analyse préalable.



C'est à cette étape que le courtier va réaliser et formaliser concrètement son devoir de conseil. C'est à ce stade qu'il va exprimer sa recommandation et engager, vis-à-vis de son client, sa responsabilité professionnelle.

Le courtier intervient pour accompagner le client lors d'un sinistre

Lorsque surgit un sinistre, il est précieux d'être accompagné et/ou représenté par un courtier qui défendra les intérêts de l'assuré. L'assuré n'a généralement pas le temps et les compétences techniques et juridiques nécessaires. C'est le courtier qui remplit ce rôle et qui veillera à ce que les garanties soient mises en jeu et les indemnités réglées dans les temps, ce qui implique souvent d'avoir les expertises réalisées convenablement dans des délais contraints.

Pour les sinistres lourds, le courtier va être aux côtés du client pour discuter avec la société d'assurance et recréer une situation plus équilibrée. On imagine mal un assuré seul face à une société d'assurance dans un contexte où le sinistre implique un fort engagement financier de cette dernière. C'est la plupart du temps le courtier qui va être en mesure d'apporter des réponses aux questions et arguments parfois compliqués des sociétés d'assurance d'une part, et d'obtenir des avances et accélérer les processus d'indemnisation d'autre part.

Le courtier va vérifier que tous les engagements de l'assureur sont bien tenus. Il est un « facilitateur » qui permet la résolution de nombreux dossiers par le biais d'un règlement amiable et dans les meilleurs délais.

5 Article L521-4 du Code des Assurances.

6 Source : L'assurance française – données clés 2019 – Fédération Française de l'Assurance

Dans le contexte de la pandémie Covid 19, il était opportun que les assurés aient été accompagnés par leurs courtiers face à des assureurs sous pression et moins enclins à indemniser. C'est là aussi une part importante de la valeur ajoutée des courtiers en assurances.

Ce sont ici les quelques facettes principales du métier et de la valeur ajoutée du courtage en assurances (mises en exergue notamment par une étude de Deloitte Access Economics consacrée au courtage en assurances en Australie⁷). Il y en a bien sûr d'autres (ex. : accompagnement en prévention des risques, transfert alternatif en captive pour les entreprises, etc.), toujours exercées dans l'objectif de mieux conseiller, accompagner et assister les clients. Ces missions, les courtiers s'appliquent à les accomplir avec toujours plus de professionnalisme.

7

«The Economic Value of Insurance Broking» – National Insurance Brokers Association – September 2020 », Deloitte

- III -

**La rémunération des courtiers et
la commission en pourcentage
des primes d'assurance**

Le mode de rémunération des courtiers par « commission » ou « commissionnement » consiste à rémunérer le courtier via le paiement d'une somme déterminée en pourcentage de la prime d'assurances HT. Ce pourcentage sur la prime d'assurances revient au courtier en contrepartie de son expertise et des tâches qu'il accomplit tout au long du contrat d'assurance.

Il s'agit d'une pratique ancienne de près de 200 ans, qui représente aujourd'hui le modèle de rémunération principal des courtiers en assurances en France. Elle est également très majoritaire dans d'autres pays européens, comme l'Espagne, le Portugal et la Belgique.

Son ancrage ancien et le fait qu'elle reste toujours aussi actuelle a conduit à sa reconnaissance tant par le législateur français qu'europpéen⁸. C'est une modalité de rémunération classique et pratique comme il peut en exister pour tout métier ou corps intervenant en intermédiation entre un acheteur et un vendeur, ou entre un donneur d'ordre et un prestataire, à l'image des architectes, des maîtres d'œuvre, des cabinets de recrutement, des agents immobiliers, des agents d'artistes⁹, des agents sportifs, des distributeurs automobiles, des commissaires-priseurs, des agences de voyages...

L'autre mode de rémunération du courtier est l'honoraire, qui est payé directement par le client. C'est une pratique moins répandue en France et plutôt réservée aux clients professionnels. Il arrive également souvent que le paiement d'honoraires soit couplé à une commission.

La rémunération par honoraires est régulièrement associée à une mission et des prestations spécifiques, ou limitées dans le temps, comme par exemple une prestation de consulting ou d'audit sur l'exposition aux risques d'un client professionnel et l'adéquation de son programme assurantiel.

Alors, qu'est-il exactement reproché aujourd'hui par certains à la commission du courtier en assurances ?

Pour ses opposants, la rémunération à la commission serait source de conflits d'intérêts. Le fait que le courtier soit d'autant mieux rémunéré que la prime est élevée laisserait penser que le courtier serait davantage intéressé par l'attrait de la commission dans son choix de la société d'assurances que par l'obligation d'agir dans le seul intérêt de son client.

En d'autres termes, plus la prime monte, plus la rémunération du courtier augmente, alors pourquoi irait-il chercher moins cher ailleurs ? Avec ce raisonnement les contrats d'assurances recommandés au client ne seraient pas choisis en fonction de leurs qualités intrinsèques mais plutôt en fonction du montant de la commission qu'il génère pour le courtier. En conséquence, le courtier orienterait le dossier vers l'assureur qui rémunère le mieux au détriment des intérêts de l'assuré.

Certains estiment qu'il faudrait la bannir, ce qui permettrait selon eux de proposer des produits moins complexes et à moindre coût. Sa disparition serait pour eux la garantie d'un conseil impartial et de confiance. C'est par exemple la posture tenue par le BEUC (The European Consumer Organisation) dans un rapport de 2019 propre au conseil financier¹⁰, et le président de l'Autorité européenne des marchés financiers (ESMA), dans une interview accordée en 2020 à la revue allemande FONDS, auprès de laquelle il n'exclut pas tôt ou tard « une interdiction du commissionnement »¹¹.

Ce raisonnement peut paraître logique au premier abord mais la réalité du terrain, telle qu'elle est vécue par les assurés et les courtiers est tout autre.

8 L'article 19 de la Directive (UE) 2016/97 du 20 janvier 2016 et l'article L 521-2. du Code des assurances définissent la commission comme « une rémunération incluse dans la prime d'assurance »

9 Une série télévisée à succès française faisait même référence à ce mode de rémunération dans son titre : « dix pour cent ».

10 « The case for banning commissions in financial advice » BEUC 9/09/2019 : "Commission-based financial advice, where financial advisers are remunerated by product manufacturers for recommending a specific financial product to consumers, puts a conflict of interest in the heart of the client relationship, often leading to biased advice to consumers. To ensure that advice to consumers is tailored to their needs, the payment of commissions for advice on retail investment products and complex financial products should be banned in the EU" (page 1), "[The implementation of these bans] has, in turn, promoted the distribution of more cost-effective and simpler products to consumers", page 3

11 Steven Maijoor a indiqué qu'il est intéressant de constater que dans les pays où les commissions sont déjà interdites, on offre à des clients des produits plus efficaces et à moindre coût. Il a précisé qu'il est évident que dans un tel système les relations entre les conseillers et leurs clients sont plus transparentes. C'est la raison pour laquelle une interdiction généralisée du commissionnement est sans aucun doute une option à prendre en considération. L'ESMA a recommandé à la Commission européenne de lancer une étude détaillée à ce sujet.

- IV -

**Le modèle français
du courtage en assurances**

La question du mode de rémunération du courtier en assurances doit être regardée sans prérequis doctrinaire ou de manière réductrice.

Il est important de s'interroger concrètement sur le « pourquoi » du mode de rémunération par commission, de se demander de quel modèle il est aujourd'hui une brique, et ce qu'il apporte en réalité pour l'assuré/consommateur et la société.

A • La commission : une brique essentielle du principe de mutualisation de l'assurance et la garantie d'un accès au conseil pour tous

La France est un pays dans lequel l'assurance n'existe que sur la base de son esprit fondateur de mutualisation.

La prise en charge du risque et du coût de l'assurance qui y est associé ne sont envisagés que sous l'angle d'une mutualisation globale et universelle : chacun accepte de payer des primes, pour s'assurer contre un risque incertain (c'est le concept de l'aléa), et dont l'indemnisation ne bénéficiera qu'aux victimes d'un sinistre.

C'est ce concept de mutualisation qui guide toute l'assurance en France, et en particulier son coût. Cette mutualisation permet au plus grand nombre d'accéder à l'assurance. Cela n'est pas le privilège des plus aisés.

Prévoir dans la prime la totalité des éléments¹² qui constituent aujourd'hui le coût réel de l'assurance est le meilleur garant de cette mutualisation. Y intégrer la rémunération du courtier permet de mutualiser l'accès à cette profession et par conséquent au conseil.

Comme le coût est indexé sur le montant de la prime, ce coût a l'avantage d'être « petit » pour les « petites » primes et « grands » pour les « grandes » primes. Cela permet donc d'avoir un système naturel de compensation par lequel les grandes primes viennent compenser les petites.

Ce système offre ainsi la possibilité à tous les assurés, et en particulier les plus modestes, d'être en capacité de s'assurer mais aussi de faire appel à un spécialiste pour les assister de manière indépendante et qualitative. Ainsi le conseil et l'assistance ne sont pas des privilèges réservés aux seules classes les plus aisées ou aux entreprises les plus riches.

C'est sans doute ici l'avantage le plus prégnant qui est la marque de l'assurance « à la française », étant entendu que la France n'est en aucun cas seule car ce principe existe également chez la grande majorité de ses voisins (Espagne, Portugal, Italie, Belgique, etc.).

Une rémunération basée uniquement sur des honoraires mettrait à mal ce système d'indexation et de compensation. Cela conduirait inévitablement une bonne partie des assurés/consommateurs à renoncer, ou à ne plus avoir accès, à l'expertise du courtier, tout simplement parce qu'ils estimeraient ne pas en avoir les moyens. Soyons réalistes, est-ce qu'un assuré/consommateur accepterait de payer des honoraires supplémentaires sur une assurance ski ou de location de voitures... ? Il est facile d'imaginer que si une personne devait payer chaque fois qu'elle faisait appel à son courtier comme elle le ferait pour un avocat, elle y ferait nettement moins appel... et ne bénéficiant plus de ses services, se mettrait de fait en danger.

Voulons-nous d'un système à l'anglo-saxonne où seuls les plus riches ont accès à des conseils de qualité ? Voulons-nous un système où l'harmonisation au sein de l'Union européenne serait orientée à la baisse et où le plus grand nombre n'aurait plus accès au conseil qui serait réservé à une caste privilégiée, ce qui creuserait davantage les inégalités ?

Il ne faut pas se tromper, l'heure de travail d'un courtier en assurances lui coûte autant qu'il la consacre à un client modeste



C'est ce concept de mutualisation qui guide toute l'assurance en France, et en particulier son coût. Cette mutualisation permet au plus grand nombre d'accéder à l'assurance. Cela n'est pas le privilège des plus aisés.

12

A savoir la prime nette de la société d'assurance + les taxes obligatoires comme la taxe d'assurances + les contributions diverses comme celles propres à financer les fonds obligatoires liés aux catastrophes naturelles et aux victimes du terrorisme + le coût de l'intermédiation et de la distribution

ou plus aisé. S'il n'y a plus de mutualisation, soit le prix sera identique pour tous - et donc trop élevé pour une catégorie de la population -, soit les courtiers se détourneront d'une catégorie de produits et de clientèle car ils n'auront aucune chance d'être rémunérés convenablement pour leur travail via des honoraires. Dans tous les cas, le résultat sera identique ; une grande partie de la population ne pourra plus avoir accès au conseil, ce qui entraînera un accroissement des cas de non-assurance ou de mauvaise couverture.

Il faut rappeler que le législateur français a opté, dans le cadre de la transposition de la Directive européenne sur la distribution d'assurance, pour l'interdiction de la vente de produits d'assurance sans conseil. Cette obligation est considérée par les courtiers comme la meilleure protection pour le client : à la fois par l'approche personnalisée du conseil et par le recours juridique qu'elle offre envers les professionnels en cas de *miss-selling*¹³.

Mais c'est bien la rémunération par commission qui est la garante de l'accès et du maintien au conseil assurantiel et indépendant pour tous sur tout le territoire, ce que ne permet pas une rémunération exclusivement aux honoraires. La rémunération à la commission en pourcentage de primes d'assurance doit rester une brique consubstantielle du principe de la mutualisation globale et universelle de l'assurance.

B • La commission : la garantie d'un accès à l'intégralité des services des courtiers

La rémunération par commissionnement présente l'immense intérêt d'être globale. Elle permet à l'assuré d'avoir un accès souple et rapide à la palette complète des services du courtier en assurances.

Comme exposé au Point II – page 6 -, le courtier en assurances est un professionnel multi spécialiste. Il va évaluer les besoins assurantiels et l'exposition aux risques de sa clientèle, élaborer le programme d'assurances le plus adapté - ce qui passe souvent par un travail d'innovation -, consulter les sociétés d'assurances, parfois concevoir lui-même les contrats, négocier avec les sociétés d'assurances, veiller à la bonne mise en place des garanties, accompagner le client pendant la vie du contrat d'assurances, veiller à l'adéquation permanente de la police aux besoins du client - ce qui peut nécessiter des adaptations du contrat souscrit -, assister le client en cas de sinistre (ex. : lors des inévitables démarches administratives et la réalisation des expertises) et enfin veiller à ce que les indemnisations dues soient payées à temps.

Toutes ces missions et le temps passé sont à géométrie variable selon la typologie du client, la nature du risque à assurer, la plus ou moins complexité du dossier, l'importance du sinistre, etc. Elles varient sensiblement d'un dossier à un autre.

Le courtier en assurances adapte son temps et son énergie dossier par dossier, sur les tâches qui le requièrent et qui ne sont jamais identiques.

Dans les faits, le courtier et ses équipes (actuaire, juristes, chargés de clientèle, experts en risques industriels...) passent plus de temps à accompagner et conseiller les clients qui rencontrent des difficultés (par exemple ceux confrontés à des risques de santé élevés, ou ceux ayant un fort malus automobile) ou qui font face à des sinistres, que ce qu'ils leur consacraient s'ils raisonnaient uniquement par souci de rentabilité. C'est la mutualisation qui leur permet de le faire. Grâce aux commissions, ils sont rémunérés de manière juste.

Lors de la mise en place d'un nouveau dossier d'assurance, le courtier n'a aucune idée à l'avance du temps et de la charge que représentera ledit dossier... et pour cause, il travaille sur une matière fondée avant tout sur l'aléa du risque.

Dans certaines situations, la complexité des risques à assurer et le montage juridique nécessiteront un fort investissement en temps de la part du courtier. Dans d'autres situations, c'est la gestion du sinistre qui le requerra au regard de sa complexité, du nombre de parties mise en cause, du nombre d'expertises et de contre expertises car la chaîne des causes est difficile à démêler.



Le commissionnement permet au courtier de travailler sans se soucier de devoir établir un devis et une facturation à chaque événement impactant le contrat, ce qui d'ailleurs serait dans la très grande majorité des cas extrêmement malvenu.

Les experts ne sont pas toujours d'accord entre eux et l'interprétation du contrat d'assurance n'est pas toujours aisée... Il faut donc être flexible, agile et réactif.

C'est ce qui est attendu du courtier en assurances et la commission est le seul mode de rémunération qui peut lui garantir cette souplesse et cette agilité.

Le commissionnement permet au courtier de travailler sans se soucier de devoir établir un devis et une facturation à chaque événement impactant le dossier, ce qui d'ailleurs serait dans la très grande majorité des cas extrêmement malvenu.

A titre d'exemple, il est dans les usages de se faire confirmer qu'un véhicule d'occasion fraîchement acheté est assuré temporairement avant même que la prime ne soit payée. Si lors de l'achat du véhicule, le client devait attendre l'émission du devis de son courtier pour savoir s'il peut l'assurer, on peut imaginer son mécontentement alors qu'il a un besoin immédiat du véhicule.¹⁴

De la même manière, lorsqu'un client subit un sinistre, il a plus besoin du soutien et de l'aide immédiate de son conseil que d'un devis d'honoraires. C'est bien le système de commissionnement qui permet de fluidifier le traitement des dossiers et au courtier d'agir sans délai pour assurer la gestion des sinistres de ses clients, qui dans la très grande majorité des cas ne leur est pas facturée en tant que tel. La commission permet de rémunérer les diligences et travaux effectués par le courtier au profit de ses clients lors du sinistre, toujours très consommateur de temps et d'énergie.

C • Que se passerait-il dans un monde sans commission ?

On pourrait intellectuellement concevoir un modèle sans commissionnement mais alors chaque tâche devrait faire l'objet d'une facturation qu'il va être délicat de moduler en avance selon l'importance du sujet à traiter et le niveau d'expertise requis. Ce modèle économique, proche de celui d'un avocat, ne correspond pas à la réalité du quotidien d'un contrat d'assurance dont la date d'effet est très largement antérieure à l'édition du contrat, dont le besoin d'instruction d'un sinistre ne peut se satisfaire de négociation préalable sur une note d'honoraires.

Choisir un modèle où le client devrait préalablement avoir tout négocié avec son intermédiaire pour toutes ses couvertures, c'est très hypocritement laisser le client seul face aux risques qu'il doit affronter. Ce n'est pas le choix qui a été fait par le courtage français pour accompagner les assurés/consommateurs.

En vérité, la réalité de l'exercice du métier de courtier en assurances se marie mal avec la rigidité de la rémunération exclusivement par honoraires. Les honoraires nécessitent d'anticiper à l'avance les tâches à accomplir, le temps à passer, les coûts et charges que le dossier impliquera... ils seront dans la plupart du temps totalement irréalistes et réalisés « au doigt mouillé ».

Les honoraires nécessitent l'établissement d'une cotation, qui elle-même nécessite du temps à être établie, alors que le client attend immédiatement dans l'action de son courtier. S'il devait être décidé de passer nécessairement et uniquement par des honoraires, cela freinerait fortement les délais de mise en place des programmes d'assurance. Il faudra discuter et négocier les devis, ce qui retarderait le démarrage du travail du courtier et grèverait au final les actions à prendre pour le client (consultation de moins d'assureurs, moins de temps pour discuter les couvertures, les primes, etc.). Tout ceci empièterait nécessairement sur l'étude et la mise en place des couvertures.



Il ne faut pas se tromper, ce système de rémunération par commissionnement sert au premier chef les consommateurs, et en particulier les plus modestes : cela leur permet d'accéder au conseil en assurances à un coût raisonnable.

¹⁴ Le choix de l'interdiction de la commission risque d'ouvrir la porte au système du contrat dit « cash before cover » à savoir sans paiement préalable dument encaissé, il n'y a pas d'assurance. Ce système supprime toute la souplesse qui existe aujourd'hui avec la possibilité via le courtier d'obtenir une couverture sur un risque alors que rien n'est encore payé. La formule du commissionnement actuelle est plus protectrice pour l'assuré/consommateur.

Les honoraires n'offrent pas l'agilité et la souplesse de la commission. Ils sont pertinents lorsqu'un client, souvent une entreprise, veut par exemple solliciter son courtier pour une mission spécifique bien cadrée, limitée dans le temps et non sujette à aléa, comme pour la réalisation d'une étude ou un audit d'un programme d'assurances existant.

Ils ne le sont pas pour les missions plus usuelles et quotidiennes du courtier, surtout si la volonté partagée par tous est bien de faire bénéficier l'ensemble des Français du droit d'être conseillés, accompagnés et assistés.

Les honoraires ne seraient d'ailleurs pas sans poser d'importantes difficultés en cas d'exercice de la faculté de renonciation légale dont disposent les clients. En effet, en cas d'exercice de ce droit, le client récupère automatiquement l'ensemble des primes versées, dont la commission du courtier si ce dernier est payé via cette modalité. S'il devait être rémunéré via des honoraires, l'exercice de la renonciation n'impliquera pas nécessairement leur retour si le courtier a déjà effectué sa prestation. Avec une rémunération par commission, la décision de l'assuré/consommateur de renoncer à son contrat d'assurance ne sera pas altérée par le montant des honoraires versés.

Il ne faut pas se tromper, ce système de rémunération par commissionnement sert au premier chef les consommateurs, et en particulier les plus modestes : cela leur permet d'accéder au conseil en assurances à un coût raisonnable.

Sans commission, le conseil sera inévitablement individualisé via des honoraires, c'est-à-dire basé sur le temps passé et un coût horaire, et donc avec un coût final plus élevé. La diversité des modes de rémunération, et en particulier un modèle de rémunération par commission, est bien la garante du maintien et de l'accès au conseil indépendant pour tous.

La commission, c'est aussi une mutualisation dans le temps. Il faut savoir que très régulièrement les courtiers ne font pas payer - et ne sont donc pas rémunérés - pour un certain nombre de prestations pourtant bien réalisées. C'est notamment le cas des travaux préalables à la mise en place d'un contrat d'assurance qui finalement ne sera pas confié par le client en bout du process, ou encore de la gestion des *run-off*¹⁵.

Ceci fait d'ailleurs référence à un point qui a pu être soulevé par les opposants au système de commission : leur récurrence.

D • La récurrence de la commission

Comment est-il possible de justifier une rémunération annuelle récurrente alors qu'il ne peut rien se passer pendant une année sur un contrat ? En d'autres termes, le courtier percevrait certaines années une commission alors qu'il pourrait être considéré qu'il ne fait « rien ».

La récurrence se justifie par le fait que le courtier en assurances effectue son devoir de conseil de manière continue vis-à-vis de son client, tout au long de la vie du contrat, sur lequel il engage sa responsabilité professionnelle. Ceci implique qu'il doit se tenir en éveil pour suivre l'adéquation des programmes d'assurances à l'évolution des risques. Il doit également suivre de manière permanente l'évolution du marché de l'assurance pour proposer à son client un plan d'actions dans son intérêt - renégociation du contrat, remise en concurrence, lancement d'appels d'offre pour aller toujours vers le contrat le plus adapté -. Il agit sur demande de ses clients, mais également de sa propre initiative dès que la situation le requiert.

Ce travail réalisé selon les cas en lien avec les équipes de l'assureur n'est pas toujours perceptible pour le client mais bien réel. Il suffit à lui seul à justifier la récurrence de la commission pour financer cette veille et la prise d'initiative car il ne faut pas oublier que les contrats d'assurances par leur reconduction annuelle nécessitent un travail continu de la part du courtier.

La récurrence est également une des raisons permettant de mutualiser dans le temps l'action du courtier, comme nous l'avons vu ci-avant. Si la rémunération du courtier ne devait s'envisager qu'une seule fois en début de contrat (par exemple via des honoraires), elle aurait de forte chance d'être très élevée pour couvrir les futures actions potentielles du courtier.

Rappelons-le, l'action et la mission du courtier sont avant tout basées sur l'aléa du risque et sur l'incertitude que représentera tel ou tel dossier en termes d'implication et d'accompagnement. Est appliqué ici la même logique que celle qui gouverne le contrat d'assurance.

15

Dans le jargon assurantiel, une gestion du « run-off » consiste pour le Courtier qui a été dessaisi par son client de la gestion d'un contrat d'assurance, à continuer à l'accompagner sur la gestion des sinistres survenus avant d'être dessaisi. Il le fait gratuitement.

Il serait à ce titre intéressant de se demander ce qu'il adviendrait des contrats d'assurance si on leur appliquait le raisonnement avancé par les détracteurs de la commission. Devrait-on considérer que la prime n'est finalement justifiée que pour les clients sinistrés et pas pour les autres ? Devrait-on mettre en place des honoraires au profit des assureurs pour les seuls clients sinistrés ? Avec une mécanique de régularisation pour correspondre au montant réel du sinistre ? Cela n'a évidemment pas de sens et n'en a pas plus pour les missions du courtier en assurances.

E • La commission est la garantie d'un coût juste pour l'accès au conseil

Certains prétendent que les commissions alourdissent inutilement le coût de l'assurance et que leur suppression aurait l'effet de promouvoir la distribution de produits moins coûteux et plus simples, en particulier pour les assurés/consommateurs.

La réalité est bien différente. Outre le fait que, comme nous l'avons déjà expliqué, la commission, par son universalité et son mode de détermination par pourcentage, a l'avantage d'être « petite » pour les petites primes et plus « grande » pour les primes plus importantes, il faut connaître la réalité du marché de l'assurance tel que les courtiers la vivent quotidiennement pour comprendre que celle-ci ne se limite pas à l'application d'une règle arithmétique selon laquelle la commission suit purement et simplement la courbe de la prime.

Contrairement à ce qu'on pourrait croire, le courtier ne décide pas unilatéralement de sa commission. Quand le marché de l'assurance est haussier, beaucoup de sociétés d'assurance obtiennent des courtiers que les commissions ne suivent pas le rythme des hausses de primes. Que pèse un courtier ayant 1 à 4 collaborateurs dans son cabinet¹⁶ face à une société d'assurances ayant plusieurs milliers de salariés en France ou à l'international ? Quand la société d'assurance impose un taux de courtage, le courtier en assurances n'a que peu de levier pour s'y opposer.

La réalité de la vie du courtier est que pour être référencé par une société d'assurance, il doit signer un accord de courtage ou une convention d'apport établis et soumis par les sociétés d'assurance, lesquels déterminent le plus souvent de manière unilatérale le taux de commissionnement auquel a droit le courtier en assurances. Certaines sociétés se réservent même le droit de les amender de façon unilatérale en cours de contrat.

A l'inverse, dès que le marché se régule, la pression entre sociétés concurrentes se traduit rapidement par une baisse des primes, toujours répercutée sur les commissions sans qu'à ce moment n'émerge une quelconque préoccupation pour les courtiers. C'est cela la réalité du marché telle qu'elle est aujourd'hui vécue par les courtiers en assurances.

A tout ceci, on peut ajouter la concurrence forte qui existe actuellement entre les courtiers. Nous l'avons vu, les courtiers sont près de 25 000 en France dont près d'une quinzaine sur le segment des grandes entreprises. Cette concurrence fonctionne que le marché soit haussier ou baissier. Or, un courtier ne peut aujourd'hui se démarquer qu'en jouant sur la qualité de ses services et sur le niveau de sa rémunération. Il faut là-aussi faire confiance au jeu naturel de la concurrence, principe fondateur du libre-échange au sein de l'Union européenne et garant de l'accès aux biens et aux services au juste prix pour les consommateurs.

Les clients professionnels l'ont bien compris et n'hésitent plus aujourd'hui à passer par des systèmes d'appels d'offres pour mettre en concurrence leurs courtiers.

Il est inexact de prétendre que les commissions pourraient représenter aujourd'hui une source d'économie substantielle dans l'accès à l'assurance, sauf bien sûr à penser que le conseil, l'accompagnement et l'assistance des assurés soient inutiles.

Nous pensons que la disparition des commissions se solderait très probablement par une augmentation du coût du conseil pour ceux qui souhaiteraient y avoir accès. Sans qu'il y ait le moindre doute, le coût d'une réorganisation liée au passage au « tout honoraire » sera répercutée sur les clients, car il faudra compenser sur ceux qui en ont les moyens, les pertes subies sur les marchés de ceux qui ne pourront plus avoir accès à un accompagnement.

Il ne faut pas non plus espérer qu'en cas de disparition des commissions, les primes d'assurances baisseront mécaniquement. Les sociétés d'assurances maintiendront certainement le niveau de primes. D'ailleurs pour s'en convaincre, lorsqu'un consommateur souscrit un contrat d'assurance habitation, le prix est le même qu'il passe par l'intermédiaire d'un courtier ou qu'il passe directement par la société d'assurance ! En conséquence, pour le même prix, en passant par un courtier le consommateur bénéficie d'un conseil indépendant, d'un accompagnement au quotidien et d'une assistance en cas de sinistre.

16

Les cabinets de 1 à 4 salariés représentent 69% des cabinets de courtage en assurances en France. Source : Panorama du Courtage en France 2020 Planète CSCA

Les sociétés d'assurance n'auront aucune raison de diminuer les primes si la prime totale reste à un niveau la rendant acceptable pour l'assuré. Pourquoi faire un tel cadeau alors qu'au contraire voilà un moyen facile de renforcer ses marges de manière finalement imperceptible pour le consommateur ?

La suppression des commissions aurait en fait pour effet de renforcer mécaniquement les sociétés d'assurances déjà très puissantes et d'affaiblir la profession des courtiers seule capable aujourd'hui de compenser quelque peu le rapport de force avec l'assuré.

Ceci serait regrettable car le système actuel du commissionnement incite plutôt le courtier à exercer avec professionnalisme et dans la durée son activité auprès de ses clients, en vue d'une construction « patrimoniale » de ses revenus et non d'un gain ponctuel.

A défaut, les coûts directs et indirects et les investissements engendrés par l'acte de conseil et de vente ne seront jamais rentabilisés. L'absence de pérennité des revenus limitera leur capacité à investir et fragilisera un secteur exerçant une saine et constante pression concurrentielle sur les sociétés d'assurance.

A cela s'ajoute un impact fiscal probable. Si la commission devait disparaître pour ne privilégier que les honoraires, ces derniers seraient très certainement perçus comme la contrepartie d'une prestation de services. Le lien avec l'assurance ne serait plus aussi étroit. Il irait certainement à se distendre, ce qui à terme conduirait à l'application de la TVA (là où il y a aujourd'hui exonération). Le gain de pouvoir d'achat pour le consommateur serait alors fortement impacté, car soumis à une double imposition : Taxe d'assurance et TVA.

F • La commission est garante de la pédagogie et de l'innovation pour tous

La société et l'économie sont en perpétuelle évolution et leurs risques aussi. Qui aurait pu prédire il y a seulement 18 mois les nouveaux risques pourtant bien réels : la pandémie, l'explosion des cybers attaques, les derniers sinistres climatiques (gel), la menace terroriste continue... ?

L'évolution de ces risques appelle à plus d'expertise, de précision et de nuance. Nous l'avons vu, pendant la crise COVID 19, les contrats des sociétés d'assurance ont été fortement critiqués. Ils n'étaient pas spécifiquement clairs.

Nous pensons que l'avenir proche requerra plus d'experts à même de comprendre et d'accompagner les clients. Les courtiers en assurances sont à n'en pas douter les mieux placés. Ils mènent déjà ce travail de pédagogie et d'innovation propre à permettre aux assurés de comprendre l'assurance et d'être toujours mieux couverts.

Ces professionnels de l'assurance, plus que tout autre, sont aussi à l'écoute attentive de leurs clients et travaillent continuellement à la recherche de solutions d'assurances sur le marché.

Certains courtiers en assurances conçoivent des produits d'assurance, car leur proximité avec la clientèle et leur connaissance de celle-ci leur permet d'identifier précisément leurs besoins. Ils effectuent une étude de marché, vérifient l'acceptabilité du produit, conçoivent le montage du programme assurantiel, rédigent la documentation, identifient le bon réseau de distribution, ciblent la ou les sociétés d'assurance qui accepteront de porter le risque et lancent le produit d'assurance. En d'autres termes, ils portent très souvent l'entièreté de la paternité du risque commercial des produits nouveaux.

S'ils peuvent le faire aujourd'hui, c'est en grande partie parce qu'ils bénéficient d'un système de rémunération qui leur permet de financer leurs recherches. C'est bien le mode de rémunération par commission et sa mutualisation qui permet aux courtiers d'innover, non seulement pour les grandes entreprises mais aussi pour les plus modestes en travaillant sur des assurances à véritable utilité sociale, à prix adapté et modéré à destination de tous.

Si les commissions devaient disparaître, les courtiers ne seraient plus en position d'être rémunérés pour travailler sur de tels produits. On assisterait alors à une standardisation des garanties et des processus d'accompagnement des clients : produits uniformes, moins bonnes couvertures, baisse de la qualité de gestion, baisse de la vitesse de règlement des sinistres au détriment des produits et services adaptés à la réalité des besoins.

Si c'est cette simplification qu'appellent de leurs vœux les opposants au système de rémunération par commissionnement, alors nous ne pouvons pas être d'accord ! Nous pensons au contraire que les assurés auront besoin de produits plus adaptés et certainement pas d'un nivellement par le bas.

La logique retenue pour les produits financiers - qu'utilisent par parallélisme et à dessein les opposants au commissionnement - auxquels il est reproché toujours plus de complexité, n'est en aucun cas transposable aux produits d'assurance. L'assurance a pour objet de couvrir un risque extérieur au contrat, alors que la plupart des contrats financiers créent précisément le risque sur lequel ils parient. Il ne faut en aucun cas les assimiler car leur nature et leur vocation n'ont strictement rien en commun, et si certains produits financiers se sont accaparés le titre d'« assurance » c'est à notre sens par abus de langage. L'assurance n'a pour but que de protéger, là où le produit financier a pour but d'enrichir¹⁷. Il ne peut y avoir assimilation et les maux dont souffrent les produits financiers ne sont pas transposables aux assurances. Un courtier en assurances n'est pas un intermédiaire en placement financier.

Nous sommes convaincus que l'assurance, et donc les assurés, nécessitent des produits plus précis, parfois sur-mesure, parfaitement adaptés à la réalité des risques auxquels ils doivent faire face.

Le passage au « tout honoraire », s'il devait avoir lieu, aurait l'effet inverse à celui recherché. L'assurance ne coûterait pas moins cher, les produits seraient uniformes et ils décourageraient l'esprit d'innovation des courtiers.

17 Pour synthétiser, la promesse de l'assurance vie est une performance financière (sur laquelle s'impute la rémunération éventuelle des intermédiaires et des gestionnaires). La promesse de l'assurance de risque (non-vie) est l'indemnisation forfaitaire ou indemnitaire en cas de sinistre, qui est complètement indépendante du niveau des commissions du courtier. On peut comprendre que certains mécanismes de transparence ou de contrôle des frais et commissions soient appliqués en assurance vie pour protéger ou éclairer le client mais ces mécanismes n'ont aucun sens en assurance non-vie.

- V -

**Un mode de rémunération garant
d'une profession qui a une utilité
sociale et économique**

Le modèle français du courtage en assurances et son mode de rémunération par commission ont permis au métier du courtage de se développer et d'être toujours plus présents aux côtés des assurés mais également d'accroître sa professionnalisation en investissant pour répondre aux exigences notamment de conformité (formation des collaborateurs, lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, respect des sanctions internationales par la mise en place d'outils de filtrage...).

Entre 2017 et 2018, nous avons assisté à une augmentation de 2% du nombre de courtiers en France¹⁸, soit près de 503 nouveaux courtiers qui se sont installés sur une année¹⁹.

Les courtiers s'implantent partout sur le territoire. Même si la région parisienne présente la plus forte concentration (31%), 67% des courtiers sont présents sur l'ensemble du territoire²⁰.

C'est une excellente nouvelle pour la profession et les assurés. Il est heureux de constater que la tendance va permettre aux assurés, où qu'ils se situent, de pouvoir bénéficier d'un accompagnement réel dans un monde assurantiel de plus en plus complexe. Plus que tout autre, le courtier atténue l'asymétrie dans la relation avec l'assureur et l'assuré. Il est important de préserver cette situation et même de la favoriser. Or, nous l'avons vu, la rémunération à la commission en est la première source et il faut la protéger.

Quelles seront concrètement les conséquences pour les courtiers si demain le mode de rémunération à la commission devait disparaître au profit du « tout honoraire » ?

Une baisse drastique des rémunérations

La disparition des commissions au profit d'un mode de rémunération aux honoraires entraînera inéluctablement une baisse des rémunérations des courtiers en assurances.

Outre le fait qu'il y aura moins de consommateurs prêts à payer des honoraires, tout devis présenté sera systématiquement discuté et négocié, d'autant que le client aura le sentiment désormais justifié de prendre seul en charge la prestation de son conseil.

Dans les pays où le tout honoraire a été adopté, il a été constaté une baisse des niveaux de rémunération. Au Royaume-Uni, la suppression de la commission sur les produits financiers a provoqué un déclin du nombre de courtiers d'intermédiaires en placement financier.

Tous les courtiers seront touchés, y compris les plus petits, et il y a fort à craindre que bon nombre d'entre eux ne pourront faire face à une telle baisse de leur chiffre d'affaires. En France, cela entraînera inéluctablement des délocalisations (ex. : recours à des plateformes offshore), des destructions d'emplois, des faillites et une accélération des concentrations. Il est fort probable que l'impact sera majeur et que ces destructions et faillites pourront être constatées sur des délais très courts.

Ces concentrations offriront des cibles de choix pour de gros opérateurs étrangers, ce qui ne sera pas sans impact sur la préservation de la souveraineté française dans un secteur où une certaine capacité d'autonomie est clef.

L'affaiblissement du courtage français serait une catastrophe pour l'emploi²¹, le dynamisme des territoires. Ce serait le coup d'arrêt d'une profession qui se développe et reste attractive pour l'entrepreneuriat.



Au Royaume-Uni, la suppression de la commission sur les produits financiers a provoqué un déclin du nombre de courtiers d'intermédiaires en placement financier.

18 Planète CSCA a toutefois récemment constaté une tendance sur les plus petits acteurs d'augmentation du nombre de cession et d'arrêt d'activité au seul motif de la charge de mise en conformité réglementaire.

19 Panorama du Courtage en France 2020 Planète CSCA

20 Panorama du Courtage en France 2020 Planète CSCA

21 Le Courtage en assurances en France représente 46 300 emplois, rapport annuel 2019 de l'ORIAS

Si certains cabinets de courtage pourraient faire face, d'autres seraient plus durement touchés, surtout si on y associe les dépenses lourdes de structure liées à la mise en conformité auxquels ces cabinets sont confrontés depuis quelques années²².

Ceci serait bien évidemment fort regrettable d'autant que la rémunération à la commission a pu démontrer pendant la crise de la Covid-19 que le modèle actuel du courtage était très résilient et permettait de garantir une continuité de service pour les clients en cas de crise. Même si les affaires nouvelles ont beaucoup chuté pendant la Covid-19, les revenus ont faiblement baissé du fait de l'inertie des encours. Les courtiers ont pu conserver leurs collaborateurs sans recours systématique au chômage partiel ni fermeture de bureaux et continuer à assurer un service de qualité à un moment où le conseil et l'assistance étaient cruciaux.

Une raréfaction du conseil

La baisse des rémunérations provoquera une amplification du phénomène de la distribution d'assurances sans intermédiaire. La distribution sera directe, entraînera une baisse de la qualité de service, une moindre implication dans la défense des intérêts du client et l'émergence de solutions standards.

L'effet délétère sera majeur pour les consommateurs. Les courtiers sont présents sur l'ensemble du territoire et assurent le lien physique avec le client. Une raréfaction de leur présence affaiblira la proximité avec le client, notamment pour les particuliers, et nuira à la qualité du service. Elle affaiblira également le jeu concurrentiel au détriment des assurés/consommateurs.

Une distorsion de concurrence au profit des sociétés d'assurance et de leurs agents

La disparition des commissions des courtiers en assurance entraînera inéluctablement une distorsion de concurrence au profit des sociétés d'assurance. Celle-ci se réalisera de trois manières :

- La suppression des commissions n'entraînera nullement une baisse massive des primes d'assurance. Elle aura pour effet d'améliorer la part de rémunération des sociétés d'assurance et leur profitabilité.
- Les honoraires seront à la seule charge des clients. Ils seront les seuls à supporter le coût de l'intermédiation alors que les sociétés d'assurance continueront à profiter de l'apport des contrats, désormais gratuitement.
- La disparition des commissions créera un avantage concurrentiel majeur au profit des réseaux de distribution de l'assurance dits salariés ou via leurs agents d'assurance, qui eux continueront à bénéficier des avantages du commissionnement.

Il faut savoir qu'un produit d'assurance vendu par un réseau de salariés ou d'agents d'assurance ou de mutuelles, comprend aujourd'hui dans la composition de son prix les éléments de coûts propres à ce réseau, tels que le coût ou la rémunération de ses salariés et agents, et cette intégration se détermine bien en pourcentage des primes, comme une commission de courtier.

Si les seuls courtiers devaient voir leur système de rémunération réformé, les sociétés d'assurance et leurs réseaux continueraient à bénéficier seuls de tous les avantages de la commission, tels que nous avons pu les exposer ci-avant (mutualisation des charges, disponibilité, capacité d'innovation, etc.), ce qui serait inacceptable.

Aussi, si la suppression des commissions des courtiers devait avoir lieu, il faudrait supprimer également les commissions des réseaux de salariés et d'agents généraux d'assurance, ainsi que de manière générale tous les chargements de distribution des sociétés d'assurance calculés en pourcentage de primes. Ils devraient être facturés eux-aussi aux assurés sous forme d'honoraires comme pour les courtiers.

Une disparition de certains types de produits d'assurance et une standardisation des produits et des services pour les moins aisés

Un autre effet prévisible de l'interdiction des commissions, est la disparition de nombreuses assurances affinitaires à bas coûts.

22

Directive Distribution Assurances, Solvabilité 2, RGPD, Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, Sanctions Internationales, Loi du 8 avril 2021 relative à la réforme du courtage en assurances, etc.

Ces assurances, le plus souvent destinées à des consommateurs, sont fondées sur des logiques de prix bas (quelques euros) et sur un espoir d'importants volumes. Ce sont par exemple les assurances qui viennent accompagner l'achat d'un téléphone portable - en cas de bris ou de vol -, la location d'un véhicule, l'annulation d'un voyage, la prise d'un forfait de ski, etc.

Beaucoup de ces assurances sont conçues de A à Z par les courtiers parfois à la demande de leurs clients, les sociétés d'assurance n'intervenant souvent qu'en bout de ligne pour porter le risque.

Si pour ce type d'assurances, le système de commissions devait disparaître pour être remplacé par des honoraires ou des frais annexes, il est sûr que ces produits d'assurance ne seraient plus viables. Aucun consommateur n'accepterait psychologiquement de payer des frais supplémentaires au prix de l'assurance elle-même, même si aujourd'hui il les paye directement dans la prime. Il ne les comprendrait pas. Ces produits ne seraient plus rentables et disparaîtraient à coup sûr.

C'est en définitive un tort qui serait porté au consommateur, car ces « petites » assurances ont toutes une utilité sociale réelle pour le consommateur car accessibles au plus grand nombre et peu onéreuses.

- VI -

La transparence est-elle alors la solution ?

Un autre reproche visant la commission qui revient régulièrement est sa soi-disant « opacité »

La commission du courtier n'est pas nécessairement connue au premier abord du client puisque souvent celui-ci ne connaît que la prime qu'il doit payer, laquelle inclut la commission du courtier en assurances. Ceci la distingue des honoraires qui seraient nécessairement portés à la connaissance du client puisque faisant l'objet d'une facturation directe²³.

Il faut savoir que les réglementations, telle que l'Ordonnance de transposition de la Directive sur la distribution en assurance (DDA)²⁴, obligent les courtiers à indiquer à leurs clients s'ils travaillent sur la base d'honoraires et/ou de commissions et/ou de tout autre type de rémunération.

Elles obligent également le courtier, depuis de longue date, à indiquer le niveau de sa rémunération si son client le lui demande. Il n'y a donc aucune opacité puisque le client a le moyen de connaître la nature de la rémunération perçue par son courtier et son montant. C'est d'ailleurs un droit qui est régulièrement exercé en particulier par les clients professionnels et auxquels les courtiers se soumettent naturellement. Quand cette discussion a lieu en amont, s'amorce alors un échange constructif pour convenir de la formule de rémunération la plus adaptée.

En matière de grande consommation, l'utilité d'une transparence absolue et généralisée interroge plus. Dans la très grande majorité des situations, la connaissance du niveau de la commission du courtier n'intéresse pas ou peu le consommateur.

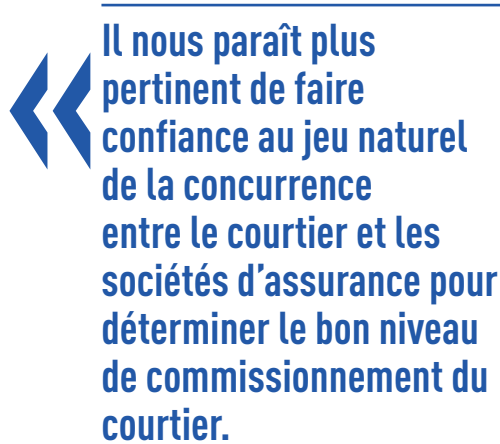
La commission est un élément de coût parmi d'autres qui constituent le prix de revient de la prime d'assurance, au même titre que la prime nette de l'assureur, les taxes, les contributions catastrophes naturelles, la contribution assurantielle GAREAT pour couvrir les risques d'attentats et terroristes, les frais de l'assureur, les frais de gestion des sinistres dont pour l'essentiel les consommateurs ne soupçonnent pas l'existence.

Lorsqu'un consommateur acquiert aujourd'hui une voiture, s'empresse-t-il de savoir quelle est la part revenant à l'équipementier automobile, au constructeur, au transporteur et au concessionnaire ? En vérité, seul lui importe le prix final du produit ou du service qui lui est proposé à l'achat.

Il est faux de croire qu'un consommateur se demande systématiquement quelle est la part de la commission du courtier quand il souscrit une assurance pour son téléphone portable, pour sa voiture de location ou pour son habitation. Il est également faux de penser qu'il serait plus heureux de la connaître.

En fait, l'utilité réelle de la portée d'une telle information est véritablement toute relative. Un client pourrait-il penser qu'un produit d'assurance est plus pertinent qu'un autre car la commission du courtier est de 2% alors que sur le produit concurrent elle est de 10% ? Nous pensons qu'il n'est pas choquant que la commission soit plus élevée là où le courtier s'est le plus investi. Nous l'avons vu, il n'est pas rare que ce soit le courtier qui ait pensé et conçu le produit d'assurance ainsi que son système de distribution, avec toutes les charges de création et de mise en place qui vont avec. Un consommateur peut difficilement avoir une idée réaliste de la répartition des tâches qu'il y a derrière un produit d'assurance, sauf à l'abreuer d'informations insipides et les produits d'assurance n'en manquent déjà pas.

En fait, nous pensons qu'une transparence totale des commissions biaiserait l'opinion du consommateur sur le produit car son évaluation serait faite sur une idée forcément incomplète du rôle et des tâches du courtier. En d'autres termes, il s'appuierait plus sur ses propres idées reçues que sur une vérité.



Il nous paraît plus pertinent de faire confiance au jeu naturel de la concurrence entre le courtier et les sociétés d'assurance pour déterminer le bon niveau de commissionnement du courtier.

23 Ce qui d'ailleurs interpelle quelque peu, car la facturation intervient la plupart du temps en bout de processus, bien souvent après la souscription du contrat d'assurance.

24 Ordonnance n° 2018-361 du 16 mai 2018 sur la distribution d'assurances

Il nous paraît plus pertinent de faire confiance au jeu naturel de la concurrence entre le courtier et les sociétés d'assurance pour déterminer le bon niveau de commissionnement du courtier. Il ne faut pas se leurrer, même avec une transparence absolue des commissions, on assisterait à un jeu de « vases communicants » entre la part du courtier et la part de la société d'assurance. Le client n'y gagnerait absolument rien. L'information clef reste encore une fois le montant total de la prime qui est la seule déterminante.²⁵

Nous pensons sincèrement qu'un consommateur qui serait face à l'information du niveau de commissionnement du courtier n'en comprendrait pas la portée, car n'ayant pas l'information complète sur les travaux accomplis et ceux à accomplir par le courtier.

Certains pensent toutefois que la transparence est la concession sur laquelle les courtiers doivent céder s'ils veulent préserver le système de commissionnement. Il s'agit là d'une posture politique fondée sur une logique économique erronée.

Mais si tel devait être le cas, il faudra là aussi une complète égalité de traitement, au risque de créer une vraie distorsion de concurrence. Il faudrait une transparence sur :

- la prime nette revenant à la société d'assurance ;
- l'ensemble des frais de la société d'assurance ajoutés à la prime nette ;
- la part de frais et de rémunération de leur réseau de distribution, que ce soit en direct via leurs réseaux salariés ou via des agents franchisés.

Si une telle mesure devait s'envisager, elle ne pourrait se concevoir que si elle s'appliquait à l'ensemble du marché et à tous ses acteurs, sans distinction.

Par ailleurs, en ce qui concerne les honoraires, nous ne sommes pas certains qu'ils puissent se parer de toutes les vertus en matière de transparence. Dans la réalité, les honoraires ne sont fermes et connus qu'au moment de leur facturation et bien souvent en fin d'exercice et bien après la souscription du contrat d'assurance. Or, des honoraires dépassés au motif que le temps passé a été plus élevé que prévu, ont un fort effet déceptif pour le client.

Une obligation supplémentaire de transparence nous paraît être la fausse « bonne idée » car elle ne sera en aucune façon plus éclairante pour le client (en particulier le consommateur) et aboutirait à plus de complexité dans les chiffres pour finalement perdre l'assuré sur le montant de la prime qu'il doit acquitter.

25

Sur le marché des assurances santé, cette transparence y est déjà l'œuvre, et nous observons que cela introduit plus de complexité que d'éclairage pour le consommateur. Les frais ne sont pas comparables d'un acteur à l'autre et les pratiques commerciales n'ont pas changé.

Conclusion

Sur le marché de l'assurance, les particuliers/consommateurs, les entreprises et les opérateurs publics... en tant qu'assurés vont régler une prime d'assurance pour pouvoir se protéger financièrement contre les risques, événements, dommages qui pourraient survenir. Ces primes ajoutées à celles des autres assurés, servent à régler les sinistres qui surviennent à quelques-uns seulement : c'est le principe de la mutualisation des risques. C'est sur ce principe que le système de l'assurance tout entière repose et fonctionne. S'assurer c'est accepter de payer pour les autres, sachant que peut-être un jour ce sera pour soi-même.

Les courtiers en assurances interviennent sur le marché de l'assurance en se positionnant entre l'assuré et les sociétés d'assurance, mais du côté du premier. Ils apportent un triple service aux assurés : un service de conseil pour les aider à déterminer leurs besoins et souscrire l'offre la plus adaptée, un service d'intermédiation et de négociation pour la souscription du contrat et la redéfinition éventuelle des garanties ; enfin, ils les accompagnent souvent lors de la survenue d'un sinistre.

La rémunération des courtiers en assurances prend, depuis deux siècles, essentiellement la forme d'une commission en pourcentage des primes d'assurance. Même si dernièrement certaines positions publiques affirment que ce mode de rémunération serait source de conflit d'intérêts et que sa suppression permettrait de faire diminuer le coût de l'assurance principalement pour les assurés/consommateurs, il n'en est rien. Comme nous l'avons démontré, la vérité est toute autre. Un courtier en assurances n'est pas un intermédiaire en placement financier et la suppression de la commission en pourcentage des primes appliquée aux produits d'assurance est une ineptie.

Au même titre que la mutualisation des risques, la rémunération par commission en pourcentage des primes permet de mutualiser le coût du conseil. Les services des courtiers ne s'arrêtent pas le jour de la souscription d'une assurance par leurs clients. Les courtiers accompagnent leurs clients tout au long de la vie du contrat d'assurance et plus intensément lors des sinistres. Seule la commission peut permettre au plus grand nombre d'avoir un accès au conseil personnalisé, à l'accompagnement et à l'assistance d'un courtier en assurances puisque son coût est mutualisé et son prix par conséquent plus faible que s'il était individualisé via des honoraires.

Le rôle des courtiers en assurance est, dans un monde de plus en plus complexe, d'un apport sans commune mesure pour les assurés dont ils sont les mandataires légaux face aux sociétés d'assurance. Leur accompagnement se matérialise notamment par le devoir de conseil qui est une obligation juridique qui fait obstacle à tout conflit d'intérêts. Il nous semble important que l'assuré puisse à l'avenir avoir une vision plus précise de l'ensemble des tâches qui ont été accomplies pour lui.

Le modèle français de l'assurance qui repose notamment sur la rémunération par commission des 24 470 courtiers en assurances en France est une réussite dont il faut impérativement défendre et promouvoir les vertus pour les assurés, la société et l'économie. Rappelons qu'en France, en 2018, nous comptons 503 nouveaux courtiers ce qui témoigne de la vitalité de la profession et du besoin croissant de conseil et d'accompagnement de la part des assurés.

Note d'analyse du Cercle de Réflexion des Courtiers Français

Nov. 2021