

COVID-19 : Recensement des problématiques des courtiers d'assurance pour faire face à la crise et répondre aux besoins de leurs propres clients

17 mars 2020

Face à la crise sanitaire que nous traversons, PLANETE CSCA a entamé dans l'urgence une consultation de ses adhérents afin de recenser les principales et premières problématiques auxquelles ils allaient ou étaient déjà confrontés.

Ces problématiques sont multiples et concernent à la fois le fonctionnement de leur entreprise, les relations avec leurs partenaires, mais aussi et surtout les relations avec leurs clients présents sur l'ensemble du territoire français (personnes physiques, TPE, PME, grandes entreprises).

Le secteur de l'assurance dans sa globalité va avoir un rôle majeur à jouer dans les prochains jours et les prochaines semaines pour répondre aux besoins immédiats, matériels et financiers, de ses clients personnes physiques (notamment pour la prise en charge des frais de santé) et personnes morales. A ce titre, il est essentiel que des mesures d'adaptation nécessaires puissent être prises dans les meilleurs délais pour permettre une poursuite de l'activité et ainsi l'accomplissement de notre mission de soutien auprès des clients.

La liste figurant ci-après pourra être complétée ultérieurement en fonction de l'évolution de la situation sanitaire, sociale et économique.

- **Caractère essentiel de certaines missions exercées par les cabinets de courtage**

Les cabinets de courtage exercent, pour le compte des assureurs et par délégation juridique et opérationnelle, **certaines missions qui ne peuvent pas être effectuées à distance**. Or, ces missions sont en lien direct avec l'exécution des prestations et indemnisations au bénéfice des clients (notamment en matière de règlement des prestations de santé et de prévoyance).

A ce titre, il est essentiel que dans le cadre des mesures de confinement décrétées à compter du mardi 17 mars 2020 à 12h, les salariés des cabinets de courtage affectés à l'exécution de ces missions puissent se déplacer afin de rejoindre leur lieu de travail et exécuter lesdites missions.

- **Relation avec les entreprises d'assurance**

Les interactions entre les entreprises d'assurance et les cabinets de courtage sont nombreuses et complémentaires afin de garantir un service de qualité au bénéfice des clients. Dans le cadre de ces interactions, les entreprises d'assurance délèguent de nombreuses missions aux courtiers notamment aux fins de bonne gestion des contrats d'assurance.



Les cabinets de courtage appellent l'attention des entreprises d'assurance sur la nécessité de :

- **donner les moyens financiers nécessaires à la poursuite des règlements des prestations au bénéfice des assurés.** Ainsi, il conviendra de veiller à ce que les avances financières soient bien faites aux cabinets de courtage et soient suffisantes pour permettre le règlement des sinistres des clients. En assurances de personnes, il conviendrait de mettre en place une avance sur commission d'apport/dotation de gestion au titre du premier trimestre 2020 qui pourrait représenter par exemple les $\frac{3}{4}$ du quatrième trimestre 2019 ;
- **clarifier les instructions de gestion** au bénéfice des cabinets de courtage, notamment :
 - o sur le règlement des arrêts de travail des travailleurs non salariés ;
 - o sur les actes ne pouvant plus être réalisés comme habituellement si rupture des flux papiers, numériques (par exemple, des gestions de cartes vertes et autres documents mobilisant une garantie d'assurance).
- **clarifier le traitement à réserver aux différents délais réglementaires et procéduraux** encadrant le contrat d'assurance et les prestations annexes (délais de mise en demeure et de suspension des garanties, délais de prescription, délais judiciaires). Il conviendra de s'interroger sur **l'opportunité d'une disposition législative en ce sens afin de suspendre ou de décaler l'ensemble de ces délais ;**
- **clarifier les éventuelles facilités de paiement des primes d'assurances** qui seront accordées par les assureurs à leurs clients (par exemple, report des échéances). Afin d'éviter des surcroits inutiles de tâches de gestion, il serait opportun que ces facilités soient homogènes et communes à tous les assureurs.
- **Application des contrats d'assurance**

Au-delà de la question des éventuelles facilités de paiement accordées aux souscripteurs des contrats d'assurances, il semble également nécessaire d'engager une réflexion dans les plus brefs délais sur la nécessité :

- **d'adapter ponctuellement** – le temps de la crise que nous traversons – **le montant des garanties pouvant être mobilisées pour faire face à des besoins matériels immédiats et permettant d'éviter un déplacement des assurés** (reprise et dépose de biens à domicile, interventions de dépannage à domicile...) ;
- **de réfléchir à la prise en charge, a minima partielle, de l'arrêt d'activité dans le cadre de la perte d'exploitation**, pour tous les professionnels impactés directement



ou indirectement par les mesures de confinement, quitte à demander que cette prise en charge soit garantie par l'état ;

- de **réfléchir à une indemnisation, a minima partielle, de la perte de marchandises** en chambre froide pour les entreprises qui ne pourront pas écouler leur stock (restaurateurs par exemple) ;
- de prendre **l'engagement d'inclure le télétravail dans les contrats MRH** afin que les éventuels dommages causés à cette occasion soient bien couverts dans les conditions et limites du contrat d'assurance.

- **Soutien financier aux cabinets de courtage**

Certains cabinets de courtage risquent d'être confrontés, à brève échéance, à des difficultés de trésorerie. Il est essentiel que ces cabinets soient soutenus, comme bon nombre d'autres acteurs de la vie économique, pour continuer à faire face à leurs missions auprès des clients personnes physiques et personnes morales.

A cet égard, il est important de rappeler que 88% des cabinets de courtage sont des ETP de 4 salariés maximum.

Ce soutien pourra notamment venir des établissements bancaires par un accès facilité et soutenu à des dispositifs de prêt adaptés.

- **Assouplissement de certaines dispositions du droit du travail**

Les cabinets de courtage sont actuellement pleinement mobilisés pour faire face à la crise que nous traversons et pour continuer à assurer leurs missions au bénéfice des clients.

Cette crise, et les mesures de ralentissement de l'activité humaine et donc économique qui l'accompagnent, imposeront aux entreprises d'adapter leur mode de fonctionnement en permanence.

En cas de baisse durable de l'activité, certains cabinets de courtage intervenant sur des secteurs spécialisés paralysés souhaiteraient pouvoir imposer la prise de congés à leurs salariés, afin d'être à même de répondre pleinement aux demandes lors de la reprise effective de l'activité humaine et économique.

- **Assouplissement des dispositifs de contrôle de l'ACPR**

L'ACPR va avoir un rôle primordial à jouer dans le contexte actuel afin de veiller à la stabilité du système financier et à la solvabilité des acteurs (organismes d'assurances et organismes bancaires).





LE SYNDICAT DES COURTIERS D'ASSURANCES

PLANETE CSCA réaffirme son engagement d'accompagner ses adhérents dans leur démarche globale de mise en conformité, au bénéfice des clients. Néanmoins, nous souhaitons qu'il soit tenu compte de la période actuelle et des difficultés que rencontrent les cabinets de courtage tant dans leur fonctionnement interne que dans leur relation avec leur propre clientèle.

A cette fin, il serait opportun que les missions de contrôle sur place et à distance soient suspendues le temps de la période de confinement, sauf pour les situations dans lesquelles des manquements conséquents et avérés, préjudiciables à la clientèle, seraient supposés.

A l'issue de la période de confinement et de reprise de l'activité sociale et économique, il serait également souhaitable que la reprise des activités de contrôle sur place et à distance tienne compte de la période inédite que nous traversons.

