

# “ Une volonté de dialogue constant pour mieux appréhender les réalités de terrain



*Jean-Paul Faugère a été nommé vice-président de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) en juillet 2020. Il détaille les enjeux de son mandat et la manière dont il aborde ses fonctions, notamment vis-à-vis du courtage d'assurances.*

**[La Nouvelle Revue du Courtage /LNRC] Votre nomination à la Vice-Présidence de l'ACPR est intervenue cet été. Quelles ont été vos priorités ?**

**[Jean-Paul Faugère]** Les deux principales missions de l'ACPR consistent à garantir la stabilité financière et à protéger la clientèle. Dans le contexte que nous connaissons, ces deux axes principaux nous ont conduits à porter une attention toute particulière aux conséquences de la crise sanitaire sur les acteurs de l'assurance.

Tout d'abord, le suivi du profil de risque des compagnies a été l'une de nos principales préoccupations. Le contexte de taux bas pesait déjà sur leur modèle

économique depuis quelques années. Ajouté à cette pandémie, il contribue à créer une conjonction de circonstances adverses pour les acteurs du secteur.

Néanmoins, l'ensemble de la chaîne de distribution et les assureurs ont démontré une résilience et une adaptabilité remarquables. Grâce à la digitalisation, mais aussi à des changements rapides d'habitudes, le secteur a su maintenir ses relations avec ses clients.

Concernant la protection de la clientèle, nous faisons face à des risques émergents, je pense en particulier aux risques d'arnaques sur internet, une aubaine pour la cybercriminalité à l'heure où de nombreuses transactions et relations se nouent en ligne.

Nous devons aussi nous assurer que les obligations réglementaires, qui sont bien respectées lors de rendez-vous en face-à-face, soient également incluses dans la contractualisation à distance (respect du devoir de conseil, clarté des informations données au client).

Depuis mon arrivée mi-2020, nous avons traité plusieurs sujets majeurs, comme le risque climatique via un stress-test mené auprès de 14 assureurs dont les résultats seront publiés cette année. Nous avons poursuivi nos travaux sur la sécurité des systèmes d'information et

mené une enquête sur le risque Cyber, qui a révélé des progrès en la matière, mais aussi des pistes d'amélioration. Nous suivons de près le respect de la réglementation sur la LCB-FT, et avons aussi traité deux dossiers d'actualités : le Brexit, et la révision de la directive Solvabilité 2, avec l'avis rendu par l'EIOPA en fin d'année.

**[LNRC] Comment envisagez-vous votre mandat dans son ensemble ?**

**[Jean-Paul Faugère]** Je voudrais tout d'abord souligner que je n'envisageais pas de commencer mon mandat dans de telles conditions. Je me voyais multiplier les rencontres personnelles, pour apprécier les enjeux de chacun et installer des relations de confiance. J'ai été réduit comme vous tous à des réunions en visioconférence, par téléphone. Les rendez-vous sont restés exceptionnels, comme ceux autour des Journées du Courtage en septembre dernier.

Tout au long de mon mandat, je souhaite donc faire preuve de disponibilité, car je reste convaincu qu'elle est essentielle pour assumer mes responsabilités. Rencontrer mes interlocuteurs, percevoir les réalités de terrain, sans me départir

des principes imposés au superviseur me paraît essentiel. L'ACPR est organisée en collèges et cette collégialité doit être animée avec le souci de l'écoute, de la proximité, sans que cela nuise aux exigences imposées par nature à la supervision.

À l'ACPR, nous concentrons deux types de compétences : les compétences individuelles d'une part, celles qui nous permettent d'apprécier les données financières et le respect du droit, et des compétences en matière de partage de l'information et de bonnes pratiques.

Sur ce point, je suis attentif à ce que nos équipes n'assument pas un contrôle synonyme de sanction, et de jugement, mais instaurent avec les professionnels un dialogue qui leur permette de progresser, de comprendre ce que le superviseur suggère pour mieux se conformer à ses avis. Je vais prendre l'exemple de l'enquête que nous avons menée sur la qualité des données. Elle nous permet d'établir des *benchmarks* que nous avons partagés avec les professionnels de l'assurance pour leur donner concrètement des pistes sur les bonnes pratiques à privilégier. Cette intelligence collective vise à mieux protéger la clientèle en utilisant les bons leviers auprès des acteurs de terrain.

## [LNRC] Côté intermédiaires, quels seront vos principaux points de vigilance pour 2021 ?

[Jean-Paul Faugère] Les courtiers jouent un rôle décisif auprès de leurs clients, ils constituent un maillon très important de la commercialisation des produits. À ce titre, l'ACPR porte une attention justifiée à leurs actions.

En matière d'assurance-vie, nous savons tous que le marché est en train de se transformer sous l'effet des taux d'intérêt durablement bas. L'évolution des contrats vers les unités de compte est un axe stratégique pour tous les assureurs positionnés sur ces produits. Le courtier doit veiller à ce que les supports proposés correspondent aux besoins de son client, qui supporte le risque financier.

Le démarchage téléphonique, un sujet surtout prégnant en santé-prévoyance, mais pas exclusivement, fait l'objet d'une attention particulière. L'avis du CCSF est applicable depuis le milieu de l'année 2020 et il doit être pleinement respecté. La vente en un temps est notamment à proscrire : l'ACPR sera d'une grande fermeté sur ce point.

En matière de gouvernance produits, je voudrais aussi citer le rôle essentiel des courtiers grossistes. La DDA introduit différentes normes dont un circuit « définition de la cible/sélection des canaux de distribution/contrôle de la réalisation de la cible ». On voit bien que, dans ce schéma, les outils revêtent une grande importance. Les courtiers de proximité sont en bout de chaîne face aux clients, mais ils sont dépendants de la manière dont eux-mêmes auront été formés. Il est de la responsabilité des courtiers grossistes ou des assureurs, selon les cas, d'effectuer des contrôles sur ces points. Plus globalement, la DDA attire notre attention sur la stratégie de distribution. Les courtiers, détenteurs de la relation de proximité avec les clients, doivent faire remonter l'information ou les biais qu'ils constatent sur le terrain : c'est une forme de devoir d'alerte.

Le réexamen de la DDA fait revenir sur le devant de la scène le débat sur les modèles de rémunérations des intermédiaires, avec une remise en cause de l'existence même des commissions. En effet, la DDA est le reflet d'un compromis qui doit être stabilisé. Les commissions se justifient car elles rémunèrent une prestation. Mais les modes de rémunération et leur transparence constituent un sujet sensible. Si un lien apparaissait entre un conseil altéré et une modalité de rémunération, c'est l'ensemble d'un système, par ailleurs satisfaisant, qui serait fragilisé. Le conseil a une valeur, la mise en œuvre d'un contrat, un coût. Ces services ont une valeur ajoutée et justifient une rémunération, mais celle-ci doit rester équilibrée. Nous vivons aujourd'hui dans un monde qui exige de la clarté, et c'est une bonne chose dans l'intérêt des clients. Pour pérenniser les modes de rémunération actuels, nous devons à la fois travailler sur la prévention des conflits d'intérêt et sur une totale transparence sur le niveau de frais des contrats.

L'ACPR est pleinement mobilisée sur le sujet de la LCB-FT, un sujet important pour lequel le courtier est le mieux placé, le plus souvent, pour avoir une vue d'ensemble de la situation des clients, pour comprendre la finalité des opérations, pour consolider les éléments dont il dispose lorsqu'il travaille avec plusieurs institutions financières pour un seul client. Il me semble qu'il est ainsi à même de pouvoir déceler des incohérences, en ayant son indépendance et sa responsabilité propre. Le courtage a donc un rôle à jouer pour faire respecter les réglementations. Je ne sous-estime pas les situations différenciées selon la

taille des cabinets et leurs activités, mais chacun doit endosser ses responsabilités. Aujourd'hui, sur 5 000 déclarations de soupçons enregistrées par TRACFIN en assurance, seule une centaine émane de courtiers, cela me paraît insuffisant. L'ACPR a édité des lignes directrices pour faciliter l'éventuel passage à l'action. Déclarer un correspondant TRACFIN est également une démarche aisée à accomplir : seuls 2 600 étaient enregistrés en 2019 parmi les courtiers. J'estime qu'il faut progresser sur ce point dans les mois à venir.

## [LNRC] À propos des avenants aux contrats des pro garantissant les pertes d'exploitation, vous avez déclaré lors de la conférence annuelle de l'ACPR fin novembre, que « ce point délicat dans la relation entre les assureurs et les entreprises reflète le rôle très particulier du courtier ». Pourriez-vous exposer votre vision de cette relation, et selon vous, la bonne manière pour les courtiers de l'aborder ?

[Jean-Paul Faugère] Le rapport entre le client et l'assureur doit rester équilibré ; le courtier se situe au confluent de cette relation synallagmatique : c'est pourquoi le courtage est un art délicat.

Les courtiers doivent rester guidés par l'intérêt de leurs clients dans le choix des produits mis à disposition par les assureurs. Au moment de l'entrée en relation comme au cours de celle-ci, l'ajustement de la demande aux offres disponibles est constant. Cela s'est révélé délicat à propos des pertes d'exploitation en 2020, le devoir de conseil a été renforcé par la situation particulière de ces contrats. Le courtier ne doit pas manquer de mettre en évidence une éventuelle dégradation de la qualité de la couverture pour aller chercher mieux. Le couple garanties/prix des couvertures ne doit pas s'apprécier seulement à la conclusion du contrat, mais tout au long de sa vie, et lors de la signature d'avenants aussi.

Chaque acteur doit jouer le jeu en toute autonomie et assumer ses responsabilités. ■

Propos recueillis par Céline Meslier