

**AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL ET DE RÉOLUTION
COMMISSION DES SANCTIONS**

Vu la lettre du 15 décembre 2015 par laquelle le Vice-président de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ci-après l'ACPR) informe la Commission de ce que le Collège de supervision de l'ACPR (ci-après le Collège), statuant en sous-collège sectoriel de l'assurance, a décidé, lors de la séance du 17 novembre 2015, d'ouvrir une procédure disciplinaire à l'encontre de la société Santiane.fr (ci-après Santiane) – ayant son siège social au 455, promenade des Anglais, immeuble Nice Plaza, 06200 Nice –, enregistrée sous le numéro 2015-09 ;

Vu la notification des griefs du 15 décembre 2015;

Vu les mémoires en défense des 22 mars, 13 juillet et 7 octobre 2016, ainsi que les pièces qui les accompagnent, par lesquels Santiane (i) soutient que les agents de la mission de contrôle ont manqué à leurs devoirs de loyauté et d'impartialité, notamment dans la confection des échantillons examinés, (ii) que les griefs notifiés sont mal fondés en fait comme en droit et que la Commission doit tenir compte des engagements pris lors du contrôle sur place et mis en œuvre depuis, et (iii) demande que la publication de la décision à intervenir ne soit pas nominative et (iv) que la séance de la Commission se tienne à huis clos ;

Vu les observations en réplique des 1^{er} juin et 5 septembre 2016, par lesquelles M. Jean-Luc Guillotin, représentant du Collège, estime que tous les griefs notifiés sont fondés ;

Vu le rapport du 4 novembre 2016 de M^{me} Claudie Aldigé, rapporteur, dans lequel celle-ci conclut que tous les griefs sont établis mais dans un périmètre réduit ;

Vu les courriers du 4 novembre 2016 convoquant les parties à l'audience et les informant de la composition de la Commission et de ce qu'il sera fait droit à la demande présentée par Santiane tendant à ce que cette audience ne soit pas publique ;

Vu les observations présentées le 18 novembre 2016 par Santiane sur le rapport du rapporteur ;

Vu les autres pièces du dossier, notamment le rapport de contrôle du 7 mai 2015 ;

Vu l'article 6 de la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales ;

Vu le code des assurances, notamment ses articles L. 132-27-1, L. 520-1, L. 512-5, R. 132-5-1-1, R. 512-7, R. 512-12, R. 520-1, R. 520-2 et R. 520-3 ;

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 612-38, L. 612-41 et R. 612-35 à R. 612-51 ;

Vu le règlement intérieur de la Commission des sanctions ;

La Commission des sanctions de l'ACPR, composée de M. Rémi Bouchez, Président, M^{me} Claudie Boiteau, M. Francis Crédot, M. Jean-Pierre Jouguelet et M. Thierry Philipponnat ;

Après avoir entendu, lors de sa séance non publique du 7 décembre 2016 :

- M^{me} Aldigé, rapporteur, assistée de M^{me} Lauriane Bonnet, son adjointe ;
- M. Stefano Tranchida, représentant de la directrice générale du Trésor, qui a indiqué ne pas avoir d'observations à formuler ;
- M. Guillotin, représentant du Collège, assisté d'agents de la direction des affaires juridiques et de la direction du contrôle des pratiques commerciales ; M. Guillotin a proposé le prononcé d'un avertissement assorti d'une sanction pécuniaire de 200 000 euros, dans une décision publiée sous une forme nominative ;
- la société Santiane, représentée par le président et le directeur financier adjoint du groupe Santiane, ainsi que par M^{es} Antoine Juaristi et Martin Le Touzé, avocats à la Cour – cabinet Hogan Lovells (Paris) LLP ;

Les représentants de Santiane ayant eu la parole en dernier ;

Après avoir délibéré en la seule présence de M. Bouchez, Président, de M^{me} Boiteau et de MM. Crédot, Jouguelet et Philipponnat ainsi que de M. Jean-Manuel Clemmer, chef du service de la Commission des sanctions faisant fonction de secrétaire de séance ;

1. Considérant que la société Santiane, intermédiaire d'assurance, a été créée en 2006 ; qu'elle dispose d'un établissement principal à Nice et d'un établissement secondaire à Paris ; que son activité principale consiste en la distribution de contrats d'assurance santé et prévoyance, (...); qu'elle distribue accessoirement des contrats d'assurance obsèques et d'assurance santé animale, (...); que les contrats sous marque propre, conçus avec des grands groupes, représentent (...) de son activité ; que les partenaires de la société dans son activité commerciale, principalement les comparateurs, sont le principal canal d'acquisition de clients ; que son capital est intégralement détenu par la société Groupe Santiane ; qu'au titre de l'exercice 2015, elle a enregistré une perte nette de 920 894 euros, contre 1 278 716 euros en 2014, tandis que son chiffre d'affaires, au cours de ces deux exercices, s'est élevé à, respectivement, 18,3 et 19,6 millions d'euros ; que, selon les indications données par Santiane au cours de l'audience, l'exercice 2016 devrait faire apparaître (...) euros; qu'au 31 décembre 2015, le groupe Santiane employait 249 salariés, dont 107 conseillers commerciaux rattachés à Santiane (37 à Paris et 70 à Nice) et affectés à la commercialisation par téléphone ;

2. Considérant que Santiane a fait l'objet d'un contrôle sur place du 15 mai au 30 septembre 2014, qui a donné lieu à la signature d'un rapport définitif le 7 mai 2015 (ci-après le rapport de contrôle) ; qu'au vu de ce rapport, le Collège a décidé, lors de sa séance du 17 novembre 2015, d'ouvrir la présente procédure disciplinaire ;

I. Sur la capacité professionnelle des salariés de la société

3. Considérant que, selon le **grief 1**, Santiane n'a pas respecté, pour certains de ses salariés, les exigences légales de capacité professionnelle ;

4. Considérant que l'article L. 512-5 du code des assurances impose aux salariés d'un intermédiaire d'assurance de remplir des conditions de capacité professionnelle pour l'exercice de leur activité ; qu'en application de l'article R. 512-12 de ce code, les salariés qui exercent une activité d'intermédiation et travaillent au siège ou dans un bureau de production (ci-après les salariés de niveau 3), s'ils ne disposent pas du diplôme ou de l'ancienneté appropriés, remplissent la condition de capacité professionnelle lorsqu'ils ont effectué une « *formation d'une durée raisonnable, adaptée aux produits et contrats qu'ils présentent ou proposent, sanctionnée par la délivrance d'une attestation de formation* » ; qu'aux termes de l'article R. 512-7 du même code, il incombe à l'intermédiaire de veiller au respect de cette condition par ses salariés ;

1.1. Sur le contenu de la formation professionnelle dispensée aux salariés de niveau 3

5. Considérant que, selon le **sous-grief 1.1**, la formation dispensée par Santiane aux salariés de niveau 3 ne disposant pas du diplôme ou de l'ancienneté requis était incomplète et comportait des erreurs ; que l'examen des supports de formation utilisés et l'écoute des enregistrements d'entretiens téléphoniques entre ces salariés et des prospects permettent d'établir le reproche ;

6. Considérant que, s'il est vrai que la réglementation applicable ne précise ni la durée ni le contenu de la formation qui doit être dispensée aux salariés de niveau 3, il résulte des dispositions précitées qu'il appartient à l'employeur de ces salariés de veiller à ce que cette formation les mette en mesure d'exercer leurs fonctions de commercialisation dans des conditions garantissant le respect des règles relatives à l'information contractuelle et précontractuelle et à la protection de la clientèle, en particulier en cas de vente à distance ;

7. Considérant qu'il ressort du dossier que la formation dispensée par Santiane à ses salariés de niveau 3 était courte et comportait une faible part théorique, sans toutefois être réduite à l'acquisition de techniques de vente à distance, ce qui aurait été insuffisant pour satisfaire aux exigences ci-dessus rappelées ; que les supports de formation utilisés à la date du contrôle comportaient, contrairement à ce qui est indiqué dans la notification des griefs, une présentation des principaux acteurs du marché de l'assurance ; qu'en particulier, si Santiane avait, lors du contrôle, indiqué que le support consacré aux obligations de l'intermédiaire d'assurance était initialement destiné aux salariés de niveau 1, la preuve de ce qu'il n'était pas également employé pour former les salariés de niveau 3, comme l'affirme Santiane dans sa défense, n'est pas rapportée ; que, par ailleurs, les erreurs des commerciaux relevées par la poursuite, qui sont au demeurant le fait de salariés ayant une certaine ancienneté au sein de l'entreprise, relèvent des conditions dans lesquelles les produits sont commercialisés et ne suffisent pas à établir les carences de la formation mise en place en vue de l'acquisition de la capacité requise ;

8. Considérant cependant qu'il ressort de l'examen des supports de formation figurant au dossier que ceux-ci comportent des lacunes et imperfections ; qu'ainsi, si différentes informations relatives aux accidents étaient effectivement mentionnées à la date du contrôle dans ces supports, la notion d'accident n'y était pas définie ; que, de plus, les limites d'application des garanties relatives au contrat de prévoyance ne figuraient pas dans ces supports ; que le fait qu'une question ait été consacrée à ces deux thèmes dans le test de connaissance ne suffit pas à pallier ces carences ; que la présentation des règles encadrant la souscription d'un contrat d'assurance, sa vie et sa résiliation était lacunaire et n'abordait pas, en particulier, l'existence d'obligations d'information précontractuelle dans le cadre de la vente à distance ; que, de même, les informations relatives à la résiliation étaient parcellaires ; que le rappel, dans un transparent consacré au devoir de conseil, d'éléments se rapportant au devoir d'information apparaît comme une source de confusion pour les salariés ; que les pratiques commerciales déloyales n'étaient pas abordées dans les supports de formation ; que si Santiane soutient qu'« *aucun texte, aucune position ni aucune doctrine n'impose formellement que la formation des salariés de niveau 3 porte sur les règles du code de la consommation* »,

une formation aux règles relatives à la protection du consommateur fait nécessairement partie des thèmes qui doivent être abordés lors de la formation initiale de salariés de niveau 3, eu égard à leur mission de commercialisation ; que la modification des supports de formation afin d'y introduire différents sujets qui n'étaient pas jusque-là abordés apparaît comme une mesure correctrice, sans conséquence sur le reproche ; qu'en conséquence, dans un périmètre réduit ainsi qu'il résulte de ce qui précède, le sous-grief 1.1 est établi ;

1.2. Sur la commercialisation de contrats d'assurance par des salariés de la société Santiane ne disposant pas de la capacité professionnelle requise

9. Considérant que, selon le **sous-grief 1.2**, Santiane a permis la réalisation d'actes d'intermédiation en assurance par 99 salariés, parmi les 197 présents au jour du contrôle sur place, ne disposant pas de la capacité professionnelle requise, car ils n'avaient pas achevé leur formation ;

10. Considérant qu'à l'appui de ce reproche, le Collège se fonde essentiellement sur un recoupement effectué entre les fichiers intitulés « Base clients » et « Base RH » communiqués par Santiane, dans lequel le nom de commerciaux en formation apparaît en regard de contrats conclus à une date à laquelle leur formation n'était pas achevée ; que, toutefois, pour 32 de ces salariés, Santiane fait valoir qu'ils disposaient de la capacité professionnelle requise lors de leur recrutement ; que, surtout, Santiane a indiqué que la base utilisée est un fichier informatique de plus de 170 000 lignes, dont l'objet est de recenser les ventes réalisées de 2007 à 2014 et non d'attribuer ces ventes aux conseillers qui les ont effectuées ; qu'à titre d'exemple, lorsque deux ventes sont successivement conclues avec un même client, la première vente est rétroactivement attribuée au second commercial ; qu'ainsi la fiabilité de ce fichier ne peut être garantie dans le temps ; qu'en outre, la rémunération variable de ses commerciaux dépendant du rapport entre le nombre de prospects attribués et le nombre de contrats conclus, il était important pour ceux-ci de neutraliser l'effet sur leur rémunération des prises de contact de démonstration, qui présentent un faible taux de transformation ; que Santiane, qui relève qu'aucun membre de la mission de contrôle n'a assisté à une des sessions de formation ni recueilli d'éléments sur le déroulement concret de ces sessions, produit en outre 17 attestations par lesquelles des salariés et anciens salariés, y compris l'ancien directeur commercial de la société, qui a été licencié, et le responsable de la formation, confirment la pratique consistant, pour un formateur ou un salarié expérimenté, à se connecter au logiciel X avec les identifiants d'une personne en formation pour effectuer des ventes de démonstration et excluent la réalisation de ventes par les salariés nouvellement recrutés lors de ces sessions ; qu'en l'état des éléments ainsi soumis à l'appréciation de la Commission, le sous-grief 1.2 ne peut être retenu ;

II. Sur l'obligation d'information précontractuelle

11. Considérant que, selon le **grief 2**, Santiane ne respecte pas toutes ses obligations réglementaires en matière d'information précontractuelle ;

12. Considérant que le I de l'article L. 520-1 et l'article R. 520-1 du code des assurances précisent les informations que l'intermédiaire d'assurance doit fournir au souscripteur éventuel avant la conclusion d'un premier contrat d'assurance (identité et immatriculation de cet intermédiaire, procédures de recours et de réclamation, notamment) ; qu'il doit en outre fournir « [...] *les coordonnées et l'adresse de son service de réclamation quand il existe et de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution.* » ; que selon l'article R. 520-2 de ce code, « *Toute information fournie par un intermédiaire en application de l'article L. 520-1 est communiquée avec clarté et exactitude. La communication se fait sur support papier ou tout autre support durable à la disposition du souscripteur et auquel celui-ci a facilement accès. [...] / En cas de commercialisation d'un contrat à distance, les informations précontractuelles fournies au souscripteur sont conformes aux dispositions de l'article L. 112-2-1 du code des assurances. [...]* » ; que le III de cet article L. 112-2-1 précise les règles applicables à la conclusion à distance d'un contrat, qui imposent en particulier d'informer le souscripteur de « *6° La loi sur laquelle l'assureur se fonde pour établir les relations précontractuelles avec le consommateur ainsi que la loi applicable au contrat et la langue que l'assureur s'engage à utiliser, avec l'accord du souscripteur, pendant la durée du contrat* » ; que l'article R. 520-3 du

même code impose en outre que toute correspondance ou publicité, émanant d'un intermédiaire, quel qu'en soit le support, mentionne notamment son « *numéro d'immatriculation d'intermédiaire* » ;

2.1. Sur la communication des informations précontractuelles requises par le code des assurances

13. Considérant que, selon le **sous-grief 2.1**, Santiane ne fournit pas à ses prospects et clients toutes les informations précontractuelles concernant son activité qu'elle est tenue de communiquer ; que les manquements reprochés à ce titre sont relatifs, à partir de l'examen de 53 dossiers, à l'absence, dans 5 d'entre eux, de la fiche « devoir de conseil » avec l'information précontractuelle concernant Santiane et à ce que 49 de ces fiches ne précisaient pas les modalités de traitement des réclamations et ne contenaient pas, pour les 45 dossiers souscrits avant juin 2014, d'indications suffisamment précises sur le degré d'indépendance de Santiane vis-à-vis de ses partenaires commerciaux ; que, par ailleurs, la société n'a pas été à même de démontrer qu'un courriel comportant les informations précontractuelles la concernant était bien adressé au client avant la souscription du contrat, dès lors que ces éventuels courriels ne sont pas conservés ; qu'au demeurant, les modèles de courriels transmis à la mission de contrôle ne contenaient pas toutes les informations requises par le code des assurances puisque n'y figuraient notamment pas le degré d'indépendance de la société vis-à-vis de ses partenaires commerciaux, le numéro ORIAS, les modalités de traitement des réclamations et les coordonnées de l'ACPR ; qu'enfin, l'analyse des différents documents présents dans les dossiers clients (bulletin d'adhésion, fiche « devoir de conseil » et conditions générales) fait apparaître que font défaut des informations précontractuelles relatives au contrat d'assurance ; que sont ainsi manquantes les informations relatives à la durée de validité de l'offre, dans plus de la moitié des dossiers, à la loi applicable au contrat d'assurance, dans la moitié des dossiers et aux modalités du droit à renonciation, dans 7 dossiers ;

14. Considérant tout d'abord, s'agissant de la non-représentativité alléguée de l'échantillon des dossiers examinés, que les obligations dont la méconnaissance est reprochée doivent être respectées dans tous les cas ; que chaque carence constatée dans ce domaine constitue donc un manquement susceptible, en lui-même, d'être sanctionné mais ne peut pas conduire à donner un caractère général au reproche par extrapolation ;

15. Considérant ensuite que dans les 5 dossiers où la fiche « devoir de conseil » est manquante, c'est à la poursuite qu'il revenait d'établir que Santiane n'avait pas adressé ces documents ; qu'en l'absence de disposition expresse imposant aux intermédiaires la conservation des courriels adressés aux clients et prospects, l'absence de cette fiche dans ces dossiers ne constitue qu'un indice, insuffisant pour que le manquement relatif, non à un défaut d'archivage, mais au non-respect des obligations d'information précontractuelle, puisse être regardé comme établi ; qu'au demeurant, Santiane a décidé, depuis novembre 2015, de conserver tous les courriels qu'elle adresse à ses clients ;

16. Considérant par ailleurs que les obligations d'information relatives aux liens, exclusifs ou non, de l'intermédiaire avec ses partenaires commerciaux sont fixées par les dispositions du II de l'article L. 520-1 du code des assurances qui ne sont pas mentionnées par la notification des griefs au titre du présent grief ; que la lettre de notification des griefs définit la saisine de la Commission, dont le champ ne peut être étendu que par une notification complémentaire ; que le reproche tenant au non-respect de ces dispositions ne peut donc qu'être écarté ;

17. Considérant cependant qu'il résulte des dispositions de l'article R. 520-3 ci-dessus rappelées (cf. considérant 12) que le numéro Orias doit figurer dans toute correspondance émanant d'un intermédiaire ; que si Santiane, tout en reconnaissant que cette indication ne figurait pas dans le corps des courriels, souligne qu'elle se trouvait dans les documents précontractuels attachés, une correcte application des dispositions de l'article R. 520-3, qui sont claires, aurait dû la conduire à faire figurer cette mention dans le corps des courriels adressés, quelle qu'en soit la forme, papier ou électronique, et pas seulement dans leurs pièces jointes ; que la modification par Santiane, après le contrôle sur place, des indications accompagnant sa signature électronique apparaît comme une mesure correctrice ; que si, ainsi, il est établi, le grief doit

néanmoins être relativisé en l'absence d'éléments montrant l'envoi par Santiane, dans la phase préalable à la souscription du contrat, de correspondances ne comportant mention de ce numéro ni dans le courriel de couverture, ni dans les pièces qui lui sont jointes, ni par lien hypertexte figurant dans ce courriel ;

18. Considérant également qu'en se bornant à faire figurer sur les fiches « devoir de conseil » la mention « *En cas de réclamation : Dans un premier temps, nous vous recommandons de contacter notre cabinet aux coordonnées fournies sur ce document. Vous avez également la possibilité de contacter l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution à l'adresse suivante : 61 rue Taitbout – 75436 Paris cedex 09.* », Santiane n'a pas pleinement appliqué son obligation de fournir au souscripteur, de façon claire et exacte, les informations requises par les textes précités en ce qui concerne les procédures de recours et de réclamation ; qu'en particulier, si l'adresse de l'ACPR est bien mentionnée, l'existence et les coordonnées du service « qualité » de Santiane en charge du traitement des réclamations, dont s'est pourtant dotée la société en novembre 2010, ne sont pas indiquées, non plus que les modalités de traitement mises en place ;

19. Considérant ensuite que l'absence d'information quant à la durée de validité de l'offre, dans 26 des 53 dossiers examinés (correspondant à 54 contrats dont 37 d'assurance complémentaire santé, 12 d'assurance prévoyance et 5 d'assurance obsèques), dont Santiane indique qu'elle résultait de dysfonctionnements informatiques rapidement résolus, n'est pas contestée ;

20. Considérant de plus que le reproche relatif à l'absence de mention de la loi applicable au contrat d'assurance est établi mais doit être relativisé, les conditions générales relatives aux produits commercialisés par Santiane comportant des mentions ou références aux dispositions des codes de la mutualité ou des assurances, qui constituent la principale loi applicable à ces contrats ; qu'enfin, pour la conclusion de contrats à distance portant sur des services financiers, l'obligation de communiquer une lettre de renonciation, qui figure à l'article L. 112-2-1 du code des assurances, auquel renvoie l'article R. 520-2 de ce code, est à la charge tant des assureurs que des intermédiaires d'assurance, en application de l'ancien article L. 121-26 du code de la consommation devenu l'article L. 222-2 du même code ; que cependant, ce dernier reproche ne porte que sur deux contrats du groupe mutualiste A, qui ne représentent qu'une très faible part des contrats commercialisés par Santiane et non sur les contrats vendus par Santiane sous sa propre marque ;

21. Considérant que le sous-grief 2.1 est donc établi ; que, toutefois, il ne s'applique qu'à une partie des faits reprochés par la poursuite et doit en conséquence être sensiblement relativisé ;

2.2. *Sur le respect de communiquer les informations précontractuelles en temps utile et avec clarté et exactitude*

22. Considérant que, selon le **sous-grief 2.2**, (i) les informations précontractuelles ne sont pas toujours communiquées en temps utile et avec clarté et exactitude ; que, tout d'abord, la mise à disposition des conditions générales *via* un lien sur lequel le souscripteur éventuel doit, avant de signer électroniquement, cocher une case suivie de la mention « *je déclare avoir lu et accepter les dispositions générales (cliquez ici pour les consulter) valant notice d'information* » ne peut être regardée comme satisfaisant l'exigence d'une réception en temps utile, par le souscripteur, des informations précontractuelles y figurant ; qu'en effet, le client ne peut en prendre réellement connaissance avant la souscription du contrat dès lors qu'il apparaît, dans plus de la moitié des enregistrements téléphoniques, que le commercial, qui le guide dans ses démarches, sur le site internet de Santiane, en vue de la souscription au contrat, l'invite à cocher les 4 cases (reconnaissance de la valeur de la signature électronique, acceptation du bulletin d'adhésion, acceptation des dispositions générales valant notice d'information, déclaration d'information sur les contrats conclus à distance et le droit de renonciation) sans l'inciter à prendre connaissance des informations précontractuelles contenues dans les « *dispositions générales valant notice d'information* » ; (ii) qu'ensuite, plusieurs des informations précontractuelles communiquées, concernant l'intermédiaire ou le contrat d'assurance, manquent de clarté en raison de leur présentation dans plusieurs documents ; (iii) que 17 des 39 enregistrements téléphoniques analysés par la mission de contrôle ont révélé plusieurs inexactitudes concernant l'identité de l'assureur (B et C étant à plusieurs reprises inexactement présentés), les modalités de conclusion du contrat (le délai de renonciation de 14 jours étant présenté comme un délai de « réflexion »),

les garanties des contrats d'assurance dont la souscription est proposée (par exemple, la garantie obsèques est proposée comme une mise à jour du contrat d'assurance complémentaire santé) et le degré d'indépendance de Santiane vis-à-vis de ses partenaires commerciaux (présentée oralement par ses salariés comme faisant une analyse exhaustive du marché, alors que les informations écrites font état d'une analyse restreinte du marché) ;

a) *Sur la réception en temps utile, par le souscripteur potentiel, des informations précontractuelles*

23. Considérant que le dispositif mis en place, comportant des cases à cocher sur le site internet de Santiane, qui n'est pas mis en cause en tant que tel par la notification des griefs, n'est pas en soi contraire aux exigences de communication en temps utile des informations précontractuelles fixées par le code des assurances, à condition toutefois que le souscripteur ne soit pas dissuadé, par le dispositif lui-même ou par le commercial qui le guide, de prendre effectivement connaissance des informations correspondantes ; qu'ainsi que le soutient la poursuite, le comportement des commerciaux résultant des enregistrements figurant au dossier montre que cette condition n'était pas toujours satisfaite ; que, cependant, Santiane indique, sans en fournir la preuve matérielle faute d'archivage, mais sans être utilement démentie, que tous les clients reçoivent, avant la souscription, un courriel électronique contenant, sous format durable, les conditions générales du contrat ; qu'elle soutient aussi que les enregistrements fournis ne sont pas déterminants dès lors que, pour la moitié d'entre eux, les ventes intervenaient après un deuxième voire un troisième appel, de sorte que les prospects disposaient du temps nécessaire pour consulter la documentation reçue ; qu'au total, en l'état du dossier soumis à l'appréciation de la Commission, le reproche ne peut être regardé comme suffisamment établi ;

b) *Sur le défaut de clarté des informations précontractuelles*

24. Considérant que la poursuite reproche à Santiane de faire figurer les informations précontractuelles concernant l'intermédiaire ou le contrat dans plusieurs documents (conditions générales du contrat, fiche « devoir de conseil », devis personnalisé, éventuel courrier adressé au client) ; que, toutefois, l'article R. 520-2 du code des assurances n'impose pas de réunir ces informations dans un document unique ; que les documents envoyés ne comportent aucune ambiguïté qui en gênerait la compréhension ; que cette partie du grief sera donc écartée ;

c) *Sur l'inexactitude de certaines informations communiquées*

25. Considérant que Santiane soutient, en relevant que la poursuite s'appuie sur « 5 fiches de signalement ainsi que 3 fichiers établis par la Société [qui] confirment l'existence de cette pratique », qu'il est « totalement inacceptable que la mission de contrôle et la Notification viennent matérialiser un grief en utilisant le propre système de contrôle interne et de remontée d'anomalies de Santiane » et que « Un tel procédé est en violation manifeste de toutes les bonnes pratiques du contrôle externe », mais ne mentionne pour autant pas les principes ou les dispositions légales qui interdiraient à une mission de contrôle de l'ACPR de fonder ses constatations sur les résultats du contrôle interne de l'organisme vérifié ; qu'en invoquant le licenciement ou la mise à pied de commerciaux ayant communiqué des informations inexacts, Santiane ne répond pas utilement au reproche ; que l'exactitude de mentions sur les supports écrits communiqués par Santiane aux souscripteurs éventuels ne compense pas les informations inexacts transmises par certains de ses salariés ;

26. Considérant que les inexactitudes relatives à la présentation de B et C, qui sont en réalité des marques proposées par Santiane, sont avérées dans les 8 cas mentionnés au dossier, même si ce chiffre est faible au regard du nombre total des contrats souscrits chaque année par l'intermédiaire de Santiane ; qu'il résulte des pièces du dossier que des commerciaux de Santiane ont entretenu la confusion sur la conclusion effective ou non du contrat, en indiquant au client qu'il ne prenait aucun engagement dans la mesure où il disposait d'un délai de renonciation de 14 jours ; que cette pratique est notamment illustrée par les propos tenus par un commercial disant à une cliente : « Comme je vous l'ai dit on bloque. Vous m'avez dit que vous voulez

réfléchir, j'ai dit d'accord mais vaut mieux bloquer la formule ainsi que le tarif tout simplement » ; que, de même, bien que les imprécisions relatives au cadre des garanties proposées (nouveau contrat, mise à jour ou élargissement d'une couverture existante) ne soient relevées que dans 6 enregistrements, elles n'en sont pas moins établies; qu'il en va de même du reproche selon lequel, dans certains cas, le commercial a indiqué comparer toutes les mutuelles du marché, ce qui est inexact, la comparaison ne portant, ainsi que l'admet Santiane, que sur les formules proposées par 50 compagnies;

27. Considérant que, dans un périmètre réduit ainsi qu'il a été dit, le sous-grief 2.2 est établi ;

III. Sur le devoir de conseil

28. Considérant que, selon le **grief 3**, Santiane a commis plusieurs manquements à son devoir de conseil ;

29. Considérant que le I de l'article L. 132-27-1 du code des assurances dispose qu'« *Avant la conclusion d'un contrat d'assurance individuel comportant des valeurs de rachat, d'un contrat de capitalisation, ou avant l'adhésion à un contrat mentionné à l'article L. 132-5-3 ou à l'article L. 441-1, l'entreprise d'assurance ou de capitalisation précise les exigences et les besoins exprimés par le souscripteur ou l'adhérent ainsi que les raisons qui motivent le conseil fourni quant à un contrat déterminé. Ces précisions, qui reposent en particulier sur les éléments d'information communiqués par le souscripteur ou l'adhérent concernant sa situation financière et ses objectifs de souscription, sont adaptées à la complexité du contrat d'assurance ou de capitalisation proposé. / Pour l'application du premier alinéa, l'entreprise d'assurance ou de capitalisation s'enquiert auprès du souscripteur ou de l'adhérent de ses connaissances et de son expérience en matière financière. / Lorsque le souscripteur ou l'adhérent ne donne pas les informations mentionnées aux premier et deuxième alinéas, l'entreprise d'assurance ou de capitalisation le met en garde préalablement à la conclusion du contrat.* » ; que l'article R. 132-5-1-1 de ce code précise notamment les modalités selon lesquelles les précisions nécessaires sont communiquées au souscripteur et la teneur des informations précontractuelles exigées en cas de commercialisation à distance ; que, selon le 2° du II de l'article L. 520-1 et l'article R. 520-2 du code des assurances, l'intermédiaire doit préciser avec clarté et exactitude, outre « *les exigences et les besoins du souscripteur éventuel* », « *les raisons qui motivent le conseil fourni quant à un produit d'assurance déterminé* », et ce « *sur support papier ou tout autre support durable à la disposition du souscripteur et auquel celui-ci a facilement accès [...]* » ;

3.1. Sur la précision des exigences et besoins du souscripteur

30. Considérant que, selon le **sous-grief 3.1**, Santiane ne précise pas, dans les fiches « devoir de conseil » présentes dans les dossiers clients analysés relatifs à la souscription de contrats d'assurance complémentaire santé, les exigences et besoins du souscripteur éventuel ; qu'elle ne les personnalise pas et a recours à des classifications des besoins standardisées (faible, moyen, fort ou très fort) sur 4 grands postes de dépenses (hospitalisation, dentaire, optique et soins courants) ; que la notion de « *reste à charge* », essentielle à l'appréciation des besoins du client, n'est pas mentionnée ; que les termes employés pour définir les catégories de besoins sont imprécis, comme la mention de la « *prise en charge d'une partie des dépassements d'honoraires importants* », et ne permettent pas de cerner les exigences et besoins du client ; que, pour les contrats d'assurance prévoyance ou obsèques, les fiches conseils ne précisent pas la situation financière du client, de sorte qu'il est impossible d'apprécier la nécessité de la garantie proposée et le montant nécessaire ;

31. Considérant tout d'abord que les dispositions des articles L. 132-27-1 et R. 132-5-1-1 du code des assurances, qui imposent en particulier à l'assureur de s'informer sur la situation financière et les objectifs de souscription du souscripteur d'un contrat d'assurance individuel comportant des valeurs de rachat, d'un contrat de capitalisation, ou avant l'adhésion à un contrat mentionné à l'article L. 132-5-3 ou à l'article L. 441-1 de ce code, ne s'appliquent pas aux contrats commercialisés par Santiane dans la mesure où il n'est pas démontré, en l'état du dossier, que ces contrats comportent des valeurs de rachat ; que si le représentant du collège soutient que tel est au moins le cas d'un contrat obsèques souscrit par une cliente, les éléments

permettant de l'établir ne figurent pas au dossier et il n'en demeure pas moins que ces textes ne s'appliquent pas à l'essentiel des contrats commercialisés par Santiane ; que les autres dispositions législatives et réglementaires invoquées à l'appui du grief ne comportent pas d'exigence équivalente ; que cette partie du reproche ne peut donc être retenue ;

32. Considérant ensuite que le fait de recueillir des exigences et besoins du souscripteur selon 4 catégories (hospitalisation, dentaire, optique et soins courants) ne paraît pas, en soi, critiquable ; que toutefois, la précision avec laquelle les commerciaux de Santiane, préalablement à la souscription de contrats santé, recueillent les éléments relatifs à ces catégories n'est pas suffisante pour fonder ensuite un conseil personnalisé ; qu'ainsi, les salariés n'indiquent pas quels sont les pourcentages mentionnés pour définir la couverture de la garantie ; que si Santiane souligne que ses commerciaux, qui ne sont pas tenus de communiquer aux prospects le « *reste à charge* », effectuent un calcul de rentabilité plus global du contrat proposé, l'examen des fiches « *devoir de conseil* » et l'audition des entretiens enregistrés ne confirment pas qu'effectivement, l'intérêt financier du contrat au regard de son coût était systématiquement exposé aux prospects de manière explicite ; que le défaut de précision reproché affecte certaines formulations utilisées par les commerciaux, telles qu'« *une grande partie des dépassements d'honoraires et des prestations de confort* » ; que la « *trame commerciale relative à la prise des besoins* » du client, qui doit tenir compte de son budget, était encore à l'étude à la date du contrôle sur place ; que les dossiers individuels mentionnés par l'établissement ne peuvent, en eux-mêmes, répondre au reproche tenant aux carences dans le recueil des besoins et exigences du client résultant de la conception de ses documents, non plus que l'utilisation par d'autres organismes de formules tout aussi standardisées que celles de Santiane ; qu'au demeurant, la mention dans une fiche de conseil d'un besoin fort sur un poste alors que le client avait exprimé une absence de besoin démontre, dans ce cas (dossier M. D), une inadéquation du contrat proposé aux exigences et besoins du souscripteur ; qu'en conséquence, sous réserve de ce qui a été indiqué au considérant 31, le sous-grief 3.1 est établi ;

3.2. Sur la précision des raisons qui motivent le conseil quant aux contrats d'assurance commercialisés

33. Considérant que, selon le **sous-grief 3.2**, il ressort des 53 dossiers clients examinés par la mission de contrôle que Santiane ne précise pas les raisons qui motivent le conseil fourni quant aux contrats d'assurance commercialisés, compte tenu notamment de l'utilisation de formules standardisées et d'une terminologie imprécise et inadaptée de nature à tromper le client sur le niveau de remboursement des garanties proposées, comme l'illustrent 10 enregistrements d'entretiens téléphoniques ; que dans un cas (dossier Mme E1), le commercial propose une garantie sur le poste dentaire utilisant une terminologie qui surévalue le remboursement et sans expliquer ce que recouvre exactement la garantie ; que dans deux enregistrements (dossiers M. E2 et Mme E3), le commercial incite le client à souscrire une assurance complémentaire santé en lui indiquant qu'il pourra postdater ses factures de soins afin d'en obtenir le remboursement ; que dans un enregistrement (dossier M. E4), le commercial incite le client à souscrire une garantie « *ostéopathie* » en lui indiquant qu'il obtiendra un remboursement plus important s'il fractionne ses factures de soins ; que dans 4 enregistrements (dossiers MM. E4, E2, E5 et E6), les précisions apportées par le commercial sont soit inadaptées, soit erronées puisque les conseillers annoncent le remboursement systématique et intégral des soins dentaires alors que des dépassements d'honoraires existent ; que les garanties proposées étaient dans plusieurs cas présentées de manière erronée par les conseillers aux souscripteurs (cf. grief 2), ces derniers ne pouvant être regardés comme ayant bénéficié d'un conseil effectif et donc ayant été suffisamment éclairés sur la nature de leurs engagements ;

34. Considérant, tout d'abord, que l'utilisation, dans la totalité des 53 dossiers clients examinés par la mission de contrôle, de formules standardisées telles que « *Au vu des besoins que vous avez exprimés au terme du présent diagnostic, nous vous recommandons de souscrire la garantie [...] proposée par [...]* », qui plus est communes aux contrats d'assurance complémentaire santé, aux contrats de prévoyance et aux contrats obsèques, ne permet pas d'apprécier correctement l'adéquation entre le besoin identifié du souscripteur et le service proposé ; que si Santiane souligne qu'il s'agit de formules génériques faisant la liaison entre le recueil du besoin et le devis personnalisé, elle n'indique pas par quelles informations

complémentaires conformes aux exigences ci-dessus rappelées (cf. considérant 29) ces phrases auraient été dans tous les cas complétées ; que, même pour des contrats d'adhésion, les raisons qui motivent le conseil communiquées au souscripteur doivent être adaptées à sa situation ;

35. Considérant ensuite, s'agissant des 10 enregistrements téléphoniques retenus par la poursuite pour illustrer ce sous-grief, que dans le dossier de M. E2, les termes employés par la conseillère (« *Mais bon y'a pas de souci. Sinon ce que vous demandez c'est qu'ils vous fassent une facture en date du 1er juillet, pour que ce soit pris en compte par la mutuelle et à ce moment-là du coup bah vous enverrez la facture* ») s'analysent bien, contrairement à ce que soutient Santiane, comme une incitation à postdater la facture de soins ; que, dans le dossier de M. E4, les explications de la conseillère quant aux dépassements d'honoraires ne sont pas claires, de sorte que le manquement au devoir de conseil est également établi ; que dans le dossier de M^{me} E1 en revanche, l'utilisation d'une formulation maladroite concernant les caractéristiques des remboursements (« *en solution dentaire on est béton clairement. On est sur du 200 % et on n'a pas de plafond* ») est compensée par des explications complémentaires apportées ensuite par le commercial au souscripteur potentiel ; que les autres enregistrements figurant au dossier ne peuvent utilement illustrer le manquement ; que, s'il doit en conséquence être relativisé, le sous-grief 3.2 est établi ;

* *
*

36. Considérant qu'il résulte de ce qui précède que plusieurs reproches adressés à Santiane ont été relativisés ; qu'il en est d'abord ainsi de celui relatif au contenu de la formation initiale dispensée par Santiane à ses salariés de niveau 3 ; que de plus, la Commission a estimé qu'en l'état du dossier le manquement tenant à ce que des salariés de cette catégorie auraient effectué des ventes avant d'avoir achevé leur formation n'était pas établi (**grief 1**) ; que de même, plusieurs reproches relatifs aux carences de Santiane quant au respect de son obligation d'information précontractuelle n'ont pas été retenus alors que certains apparaissent purement formels (**grief 2**) ; qu'en outre, s'agissant du devoir de conseil, les reproches relatifs au recueil d'informations sur la situation financière du client et à la classification de ses exigences ont également été écartés, tandis que plusieurs des enregistrements téléphoniques présentés comme illustrant ce grief n'ont pas été retenus (**grief 3**) ;

37. Considérant aussi qu'à la suite du contrôle sur place dont elle a fait l'objet, la société Santiane a mis en œuvre des actions correctrices qui ont concerné tout d'abord la formation initiale de ses salariés de niveau 3, dont la durée est passée d'une à deux semaines et dont le contenu a été complété ; qu'elle a mis fin à la pratique consistant à affecter aux salariés en formation des « *ventes de démonstration* » et amélioré son processus de validation des compétences initiales ; qu'elle a également conclu un contrat de prestation de services dont l'objet principal est de procéder à une réécoute de ses ventes et a indiqué que le taux de réécoute des conversations s'élevait à au moins 40 % ; qu'en outre, la qualité de leur prestation est un des éléments désormais pris en compte pour déterminer la rémunération variable de ses conseillers ;

38. Considérant toutefois qu'au moment du contrôle, et sans que soit en cause son modèle économique de recrutement de commerciaux, d'acquisition de prospects et de vente à distance, Santiane ne mettait en œuvre qu'imparfaitement plusieurs des obligations légales qui lui sont applicables ; qu'ainsi, la formation dispensée à ses commerciaux comportait des carences (**grief 1**) ; que certaines informations précontractuelles, en particulier celles relatives à la conclusion du contrat, aux garanties qu'il comporte et à la durée de validité de l'offre, n'étaient pas toujours communiquées avec la clarté et l'exactitude requises (**grief 2**) ; que le recueil des exigences et besoins du souscripteur éventuel n'était pas toujours effectué de manière suffisamment précise ; que, de même, les raisons qui motivent le conseil n'étaient pas communiquées au client avec une précision suffisante (**grief 3**) ;

39. Considérant que les manquements retenus par la Commission justifient, au vu des éléments mentionnés ci-dessus, le prononcé d'un avertissement ; que si, pour les mêmes raisons, une sanction

pécuniaire est justifiée, il y a lieu de prendre en compte la situation financière de Santiane (...); qu'ainsi, une sanction pécuniaire de 100 000 euros sera également prononcée ;

40. Considérant qu'au regard de la nature des manquements retenus par la Commission, la publication de la présente décision sous une forme nominative, même si elle peut avoir des conséquences négatives pour Santiane vis-à-vis de ses clients, n'est pas de nature à lui causer un préjudice disproportionné au sens de l'article L. 612-41 du code monétaire et financier ; qu'elle sera donc publiée sous cette forme ;

PAR CES MOTIFS

DÉCIDE :

ARTICLE 1^{ER} – Il est prononcé à l'encontre de Santiane.fr un avertissement ainsi qu'une sanction pécuniaire de 100 000 euros (cent mille euros).

ARTICLE 2 – La présente décision sera publiée au registre de l'ACPR et pourra être consultée au secrétariat de la Commission.

Le Président de la Commission
des sanctions

Rémi BOUCHEZ

Cette décision peut faire l'objet d'un recours dans un délai de deux mois à compter de sa notification et dans les conditions prévues au III de l'article L. 612-16 du code monétaire et financier.