

# La distribution, vecteur central de la confiance dans l'assurance

Session du 7 juin 2023 du Lab OCIRP Autonomie à l'OCIRP - Retranscription



## Avec les interventions de :

**Isabelle Monin Lafin**, avocate, fondatrice d'Astrée Avocats, co-auteurice et coordinatrice de l'ouvrage *Distribution en assurance, banque et finance*,

**Grégoire Dupont**, Directeur général d'agée (Fédération nationale des agents généraux d'assurance), co-auteur,

**Jérôme Speroni**, Secrétaire général de l'ORIAS (Registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance), co-auteur.

Animateur : **Patrick Lelong**, journaliste

Ouvrage paru aux éditions  
*L'Argus de l'assurance*  
(6ème éd., 2023)

**Jean-Manuel KUPIEC, OCIRP** : Merci à tous et merci aux trois co-auteurs d'un ouvrage fondamental, « La distribution en assurance, banque et finance » dont la 6<sup>ème</sup> édition est parue chez *L'Argus de l'assurance*.

Le Lab OCIRP Autonomie est un lieu d'échange, de réflexion, ouvert au monde de l'OCIRP et de tous les acteurs de l'assurance, de la protection sociale et de l'autonomie. Notre thème aujourd'hui, « La distribution, vecteur central de la confiance dans l'assurance », sont les termes du Code des assurances :

*La distribution d'assurances ou de réassurances est l'activité qui consiste à fournir des recommandations sur des contrats d'assurance ou de réassurance, à présenter, proposer ou aider à conclure ces contrats ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion, ou à contribuer à leur gestion et à leur exécution, notamment en cas de sinistre.*  
(Article L 511-1)

Nous sommes au cœur de notre métier d'assureur, Maître Isabelle Monin Lafin souligne dans l'introduction de l'ouvrage : « Plus que jamais le distributeur et la distribution, longtemps ignorés et trop souvent encore méconnus, deviennent l'alpha et l'oméga de la protection d'assurance. »

C'est une évidence, assurance et confiance sont étroitement liées, l'activité d'assurance est un facteur de confiance pour la société et l'économie. Le distributeur est en contact direct avec l'assuré et pour

que l'assuré soit bien protégé, encore faut-il qu'il ait lui-même confiance. Sur un sujet aussi complexe que l'assurance, la confiance ne se décrète pas mais repose sur la qualité et la compétence professionnelles, une relation client et un conseil authentiques, le respect des réglementations françaises et européennes, de plus en plus nombreuses et exigeantes. Je vous propose de faire confiance à Isabelle Monin Lafin, Grégoire Dupont et Jérôme Speroni.

**Patrick LELONG, journaliste** : Il est intéressant de parler de confiance, avoir confiance en soi et en les autres est la base de toute relation. Nous allons parler de distribution, notamment des rôles : celui d'avocat de la distribution avec Isabelle Monin Lafin, les vecteurs de la distribution avec Grégoire Dupont et pour l'Orias, protéger les distributeurs et les épargnants, avec son secrétaire général, Jérôme Speroni. Dans la distribution, il y a l'ACPR, l'AMF, la DGCCRF et d'autres instances.

Pourquoi trois auteurs pour l'ouvrage ?

**Isabelle MONIN LAFIN, avocate** : À titre personnel, la distribution est quelque chose qui m'a toujours animé, c'est un droit nouveau. En 2007, lorsque la première directive sur l'intermédiation a été transposée en France, Jérôme Speroni était notre éditeur et Grégoire Dupont était premier secrétaire général de l'Orias, un répertoire nouveau qui avait suscité beaucoup d'aversion à l'époque. Nous avons beaucoup collaboré avec Grégoire Dupont sur la transposition de la directive et l'éditeur a proposé qu'un ouvrage soit dédié à ce nouveau droit. L'ouvrage compte 500 pages : la distribution, née en 2007, est aujourd'hui un droit complet, un sujet majeur dans le secteur de l'assurance.

Je souhaite remercier Arnaud Chneiweiss, médiateur en assurance, qui est l'auteur dans cette 6<sup>ème</sup> édition, d'une préface engagée, incarnée, qui relate bien l'importance que revête la sensation que l'intérêt du client doit être au cœur de l'assurance.

**Patrick LELONG** : Je me souviens lorsque Grégoire Dupont était à l'Orias. Les agents d'assurance sont des distributeurs de produits financiers au sens large. Comment voyez-vous la façon dont ils procèdent à la distribution de produits de banque et de finance ? Comment voyez-vous les choses ? pourquoi avoir contribué notamment à la première partie statutaire avec Jérôme Speroni ? Que peut apporter cet ouvrage aux agents généraux ?

**Grégoire DUPONT, Directeur général d'Agéa** : L'ouvrage s'adresse à tous les distributeurs, au-delà des agents généraux. La distribution est un secteur extrêmement large, les distributeurs traditionnels : assurances, courtiers, agents. Le courtage part dans tous les sens : distribution de garanties de gestion locative par un réseau d'agents immobiliers, assurance emprunteur, etc. Derrière ce droit, il y a une diversité incroyable de distributeurs, d'entreprises (petites, grandes, de réseaux, etc.). Par les évolutions juridiques mais d'abord économiques, nous nous sommes aperçus que les réseaux étaient mixtes. La réalité des marchés et les actes des acteurs économiques ont imposé une évolution des différentes normes. Il y a des produits mixtes : par exemple une agence immobilière vend un bien immobilier et essaye de proposer du crédit immobilier et aussi de l'assurance emprunteur. Elle rentre ainsi dans plusieurs champs de notre réglementation. Certains s'essayent à tout, alors que c'est difficile.

L'une des ambitions de cet ouvrage est d'embrasser toute cette masse de distributeurs et de producteurs aussi et les aider à se retrouver parmi ces trois paquets de normes (banque, assurance, produits financiers) qui s'entremêlent, donner un éclairage, des clés à des responsables juridiques ou acteurs de la conformité. Cet ouvrage peut aider à trouver la bonne solution si on vous demande de créer un produit bancaire.

**Patrick LELONG** : Jérôme Speroni est passé d'éditeur à contributeur au sens technique. Cela s'est-il fait naturellement, avec vos nouvelles fonctions à l'Orias ? Qu'apporte cet ouvrage ?

**Jérôme Speroni, Secrétaire général de l'ORIAS** : J'étais éditeur en 2007 pour la 1<sup>ère</sup> édition. Les éditions de l'Argus de l'assurance n'ont pas vocation à être des traités juridiques mais des ouvrages opérationnels et les plus pratiques possibles. Le distributeur final, homme ou femme de terrain, peut avoir peu d'appétence à lire ce type d'ouvrage mais l'idée est bien de lui servir.

Les auteurs ont changé, sauf Isabelle Monin Lafin, mais ils ont toujours le même profil. L'idée de base était d'aller chercher des praticiens, notamment issus du courtage, et une avocate spécialisée qui connaît parfaitement le secteur.

Nous faisons collectivement le constat que les problématiques de conformité sur les questions de distribution sont de plus en plus prégnantes, à la fois pour la protection des preneurs de produits d'assurance, financiers, etc., mais aussi pour la protection des distributeurs. Avoir une distribution conforme, c'est aussi se protéger des mauvaises pratiques des autres. C'est un positionnement de stabilité.

Avant, j'étais juriste à la Fédération des Agents Généraux d'Assurance, et le discours était toujours « Soyez conformes, faites correctement votre devoir de conseil, informez correctement votre client car cela protège votre business, votre chiffre d'affaires ». On peut aussi penser au risque d'image par la distribution. Il y a un exemple : par la distribution, avec une conformité suffisante, on réussit à mieux protéger le preneur et on se prémunit soi-même d'un certain nombre de désagréments : contrôles des autorités, la DGCCRF peut intervenir, voire la justice, etc. C'est un environnement riche et divers. Il y a une grande diversité dans le courtage d'assurances et on a vu se développer les mandataires intermédiaires, pour lesquels il faut un encadrement.

**Patrick LELONG** : Se protéger et protéger les autres sont la même chose. Le champ est vaste, tout le monde fait de la distribution de produits financiers. Je vous propose que nous abordions l'essentiel de l'ouvrage sous 4 aspects :

- L'aspect statutaire, comment accède-t-on à ces professions ? Comment évoluent-elles ? Nous allons discuter de l'auto-régulation ;
- La gestion des conflits d'intérêts dans la mission du distributeur ;
- Les marottes des autorités, nous entrerons dans le détail ;
- La lutte anti-blanchiment et la lutte anti-terroriste.

Grégoire Dupont, les agents sont-ils membres de l'Orias ?

**Grégoire DUPONT** : L'autorégulation est un concept anglosaxon introduit dans le droit français au forceps, c'est une profession qui va s'autoréguler (avocats, médecins, etc.). Nous l'avons introduite dans l'intermédiation en assurance. Les agents n'y sont pas, car mon travail est que la réglementation soit applicable et pertinente pour les personnes que je représente, les agents d'assurance. Ni le Trésor, ni l'ACPR n'ont pu déceler de commercialisation défailante chez les agents, on estime que l'autorégulation n'a pas de sens. Mon avis personnel est que l'autorégulation n'est pas la panacée et crée d'énormes problèmes de conflit d'intérêts (ex : l'ordre des médecins n'est pas toujours le meilleur arbitre ou juge des erreurs ou mauvaises pratiques des médecins). Cela n'est pas un modèle de régulation pérenne pour un secteur économique comme celui-ci. Il y aura des conflits, car si un distributeur dépasse la ligne rouge, il y aura une grande difficulté à le sortir du jeu.

**Patrick LELONG** : Isabelle Monin Lafin, quels sont les grands axes du dispositif d'autorégulation ?

**Isabelle MONIN LAFIN** : L'ouvrage développe ce dispositif nouveau, inconnu et nous n'avons aucun retour d'expérience. Quels sont les grands axes ? Des associations professionnelles qui sont constituées par des membres de la profession, qui font l'objet d'un agrément de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). Le dispositif est encadré, voire inféodé à cette autorité de contrôle. Ces associations professionnelles ont 4 missions principales :

- Une mission de vérification concernant la capacité professionnelle, l'accès à la profession, l'honorabilité et le dispositif de formation continue. Comment va se mettre ne place cette mission ? Dans les prémisses de l'adhésion, on est plutôt sur du contrôle, on barre la route tant que la conformité n'est pas là. Le processus d'adhésion a été ralenti, alors même que la législation a prévu un délai de cinq ans pour que les plans de contrôle soient établis. Le conseil constitutionnel a rappelé que les associations n'ont pas de mission punitive, elles ne peuvent censurer ou sanctionner. La prévention des conflits d'intérêts a fait l'objet d'une attention particulière mais cela va-t-il fonctionner ? ;
- Une mission d'accompagnement pédagogique, une mission traditionnelle des syndicats et autres organisations professionnelles. Comment va-t-on s'articuler ? Certains arrêtent d'adhérer aux syndicats, compte tenu du coût des associations professionnelles. D'autres ont rechigné à adhérer aux associations professionnelles pour rester syndiqués. Le coût de l'adhésion aux associations professionnelles est en effet très élevé.
- Une mission disciplinaire et une mission de relation avec les autorités. Quelle est réellement la position de ces associations par rapport aux autorités car en cas de défaillance, il y a des mises en demeure, des transmissions au Registre et à l'ACPR et des capacités d'exclusion. Les autorités vont se servir de ces associations pour relayer le dialogue paritaire, le dialogue social.

Ces associations sont un dispositif totalement nouveau qui n'existe pas si ce n'est quelques cas. Toutefois, pour l'ordre des avocats, il n'y a qu'une mission disciplinaire par exemple.

**Patrick LELONG** : Si l'on doit faire un point sur le renouvellement des membres de l'Orias et la suite, que peut-on dire ?

**Jérôme SPERONI** : Le renouvellement de l'adhésion en 2023 à l'Orias s'est réalisée cette année dans le contexte de la réforme du courtage. Pour l'Orias, la réforme correspond à la collecte d'une pièce complémentaire au dossier d'adhésion pour les professionnels concernés : une attestation d'adhésion à l'une des 7 associations professionnelles.

Le dossier de renouvellement à l'Orias est beaucoup plus simple que celui demandé par les associations professionnelles, nous n'avons pas les mêmes fonctions, mais ce renouvellement s'est passé dans la douleur.

La réforme du courtage entre en vigueur au 1<sup>er</sup> avril 2022 et pour les nouvelles inscriptions à l'Orias, sur les catégories courtiers d'assurances, courtiers en opérations de banque et de services de paiement et leurs mandataires respectifs. Cela concerne 45 à 50 000 professionnels concernés. Ce renouvellement a été rendu compliqué et nous avons terminé le renouvellement à 88,4% alors que le niveau habituel est de 94 à 96% et avec un délai de renouvellement rallongé d'un mois. Un certain nombre de professionnels n'ont pas fait le nécessaire auprès des associations professionnelles pour pouvoir renouveler leur adhésion à l'Orias.

Le taux de renouvellement atteint 90% pour 26 800 courtiers renouvelés environ. Pour les mandataires d'intermédiaires d'assurances, on voit un manque de mobilisation sur la réforme, seulement 80% de renouvellement sur plus de 30 000. Sur les courtiers en opérations de banque, 80% pour 7000 courtiers et sur les MIOBSP, 80% sur 15 600 courtiers.

Ces chiffres démontrent que la marge de conformité a été difficile à passer. Cela m'inspire deux éléments :

- Il faut faire beaucoup d'information, de prévention de pédagogie et ne pas hésiter à faire peur : « Pas d'Orias, pas de commission ». Les pouvoirs publics et grands acteurs doivent se mobiliser.
- Il faut que le secteur puisse suivre les législations, il faut un temps de mise en œuvre. La décision du Conseil constitutionnel d'octobre 2022 a été une embûche de plus.

L'information doit être diffusée dans les réseaux. Les réseaux bien pilotés se renouvellent bien, ceux qui le sont moins se renouvellent moins bien.

**Patrick LELONG** : Sur la gestion des conflits d'intérêts chez les distributeurs, nous avons tendance à restreindre cela à la rémunération, mais il y a aussi des sujets dans la relation client-fournisseur, qu'en est-il aujourd'hui ?

**Isabelle MONIN LAFIN** : Nous avons beaucoup enrichi cette partie dans l'ouvrage, et c'est dans l'actualité, avec la *Retail Investment Strategy* (RIS), un débat européen posé sur la réforme et la révision des directives de distribution tout champ confondu (financier, bancaire et produits d'assurance).

La question des conflits d'intérêts est analysée dans l'ouvrage, tout autant sur le positionnement de l'intermédiaire dans la chaîne de distribution que dans l'exercice de son devoir de conseil. Les conflits

d'intérêts sont évidemment liés aux problématiques de rémunération, la manière dont elles sont décidées, dont elles sont organisées, dont elles sont communiquées ou non à la clientèle. Nous sommes confrontés à la question des mandats et la position de l'intermédiaire dans sa relation entre le client et le fournisseur. En France, il y a une bicéphalie du mandat, on autorise quelqu'un à être tout autant le représentant du fabricant de produits que celui du client. C'est le cas de l'agent général : bien qu'il soit préposé d'une compagnie d'assurance, la jurisprudence indique qu'il est tenu d'agir dans l'intérêt de ses clients. Le distributeur, que l'on accuse d'être payé trop cher, un dogme néfaste selon moi. Mon premier patron me disait « si quelqu'un te dit que tu es trop cher, c'est que tu n'es pas bonne ». On n'est jamais trop cher pour un client qui estime que le service qu'on lui rend le satisfait.

Dans la problématique des conflits d'intérêts, j'espère que le débat sur le projet de directive portera sur ce sujet, il faut remettre l'église au milieu du village en se posant la question de ce qu'est un courtier, de ce qu'est un agent général, quels sont leurs principales missions. Il faut réfléchir sur la distribution des mandats, il y a potentiellement des incompatibilités à décider, nous ne sommes pas forcément capables de distribuer différents produits : crédits, assurances, puis faire de la gestion... Il faut cadrer pour que le conflit d'intérêt, c'est-à-dire des intérêts différents qui ne sont pas compatibles pour que celui qui est investi de la défense d'intérêts soit libre et indépendant.

La rémunération n'est qu'un sujet parmi de nombreux autres. Je n'ai pas lu en entier le projet de directive, mais je vois dans le projet beaucoup d'éléments sur le mandat et la répartition des rôles.

**Patrick LELONG** : Vous souligniez le côté bicéphale des distributeurs, en particulier des courtiers et agents d'assurances. Représenter son client et sa compagnie en même temps est compliqué. Y'a-t-il une incompatibilité ?

**Grégoire DUPONT** : La gestion des conflits d'intérêts ce n'est pas l'absence de conflits d'intérêts. Il y en a. Notre but est de vendre des contrats, faire du chiffre d'affaires. De l'autre côté, les contrats sont-ils pertinents pour le client ? Dans la relation avec le fournisseur, on ne le maltraite pas ?

La gestion n'est pas l'absence de conflits d'intérêts, il s'agit de le piloter et dans les techniques de gestion, soit on interdit en amont des pratiques, soit on révèle la situation de conflit. Par exemple sur la transparence de la rémunération, point sur lequel on a beaucoup évolué.

Agents et courtiers sont la vieille dichotomie française, mais qu'on retrouve aussi au niveau européen. La matrice de relation, de mandat avec les fournisseurs et de relation avec le client va nous permettre de comprendre les situations et de trouver des pistes de solutions. Dans le droit français, il y a des éléments intéressants : en matière d'intermédiation bancaire, pour une famille de produits, crédits immobiliers et regroupements de crédit, on doit être courtier en crédits immobiliers avec tels fournisseurs et mandataires en regroupements de crédits. Il y a des outils qui existent en droit français côté bancaire, des familles de solutions. Du côté assurance, un courtier peut avoir des relations de mandat, de gestion, de délégation extrêmement forte. Idem pour les agents généraux, qui peuvent avoir des actions secondaires de courtage.

Il y aura toujours des normes, mais les distributeurs doivent savoir faire de la conformité, être « adultes » dans leurs relations.

**Isabelle MONIN LAFIN** : M. Barnier, lorsqu'il était commissaire européen, dans son introduction de sa directive, disait que l'essentiel était de se poser la question : « Qui suis-je dans la relation ? ». Cela va bien au-delà des problématiques de rémunération. Les organisations professionnelles doivent concentrer leurs efforts avec leurs membres pour délimiter leur périmètre d'exercice et anticiper les situations de conflits d'intérêts pour proposer des solutions. Il faut des vrais codes de conduites. Proposés dans la 1<sup>ère</sup> puis la seconde directive, personne ne s'est saisi de cette opportunité. Je pense qu'ils sont essentiels et les courtiers verraient plus clair sur qui ils sont quand l'inventaire des situations de conflits et comment les gérer. On a des exercices professionnels chaotiques car le courtier peut être perdu aujourd'hui.

**Patrick LELONG** : Sur la recommandation de l'ACPR, bientôt publiée, qui est censée régir l'assurance-vie et l'assurance non-vie, va-t-elle clarifier ou rajouter de la complexité ?

**Isabelle MONIN LAFIN** : Il y a une superposition qui fait que nous sommes submergés de textes et on ne sait plus lequel prime sur l'autre. Il existe un projet de recommandation ACPR assez vaste et ambitieux qui vise à télescoper la directive *Omnibus*. Ce projet est assez nouveau et doit réformer de nombreuses directives précédentes. Cette recommandation est toujours en cours de négociation mais elle est vraiment ancrée sur les problématiques de conflits d'intérêts et donne des lignes directrices pour les parcours clients, l'exploitation et la manière dont les distributeurs en général doivent œuvrer pour chaque catégorie, chaque classe de risques.

Il y aura forcément une cacophonie car cela sera une recommandation : le Conseil d'État dit qu'il n'y a pas de caractère contraignant, les autorités ne sont pas sur la même ligne, les professionnels : « certains ont essayé de jouer, ils ont perdu ». La recommandation sera quand même applicable, il faudra réfléchir à des mises en œuvre opérationnelles, pendant le débat au sein de l'UE sur une directive européenne qui sera votée, à mon avis, après les élections européennes.

Il est dommage que nous ne prenions pas le temps, c'est un sujet compliqué qui nécessiterait un dialogue concerté et nous aurions pu prendre ce cavalier de la directive plutôt que de sortir une recommandation qui va complexifier. En revanche, la recommandation traite de la question, et les solutions proposées ne sont pas idiotes mais je pense qu'elles sont prématurées et qu'elles risquent de cliver et de figer.

**Patrick LELONG** : Comment faire de cette cacophonie une symphonie ?

**Grégoire DUPONT** : C'est la multiplication des sources du droit, la *soft law* anglosaxon qui continue de nous perturber. Il y a quand même un juge de paix : lorsque cela va en justice ou devant la Commission des sanctions, où on retrouve qu'une recommandation est une source de droit secondaire, d'inspiration et que les juges ne peuvent juger que sur une disposition légale. On retrouve ici une symphonie mais aller jusque-là peut être compliqué. Notre travail en tant que lobbyiste est de rappeler qu'on doit toujours remonter à la loi.

**Jérôme SPERONI** : Les sanctions vraiment structurantes de l'Autorité de contrôle sont bien dans cet esprit. Il y en a peu, mais elles ont bien remis les choses à leur place, de manière justifiée, sur la recherche de bénéficiaires par exemple. Il y a une vertu des sanctions car tout le monde peut en tirer des conséquences, basées sur des voies légales, elles peuvent faire l'objet de voies de recours. On retrouve un système normatif cohérent et nous ne sommes plus dans une surinterprétation de sursurémentations avec la *soft law*, etc. où l'on peut perdre la cohérence d'ensemble, la finalité du droit et l'objectif de la norme. Chacun est tenté de faire de la surreprésentation, l'Autorité de contrôle pour définir les méthodes, et les distributeurs pour répondre aux questions liées à la conformité. Mon avis est qu'il faudrait un peu plus de régularité des sanctions et leur publication lorsque cela est bien justifié.

**Isabelle MONIN LAFIN** : L'Autorité qui prend des positions écrites, c'est très salvateur, démocratique. Ce qui me gêne est l'ordonnancement : nous sommes en train de travailler sur un sujet qui fait l'objet d'un débat à l'Union européenne qui n'est pas abouti. J'apprécie quand l'ACPR publie sur la gouvernance de la distribution. Elle intervient pour donner son interprétation sur un texte légal. Ici, la situation est inverse : la recommandation contient une forme de normatif et aurait dû intervenir après la transposition de la directive *OMNIBUS*. Les professionnels ont le sentiment qu'on leur bride la parole, alors qu'il s'agit d'un sujet important.

**Patrick LELONG** : Nos acteurs sont écoutés en dernier, ou pas. Nous sommes dans la partie des marottes des autorités. L'Orias est-il un relais de contrôle ?

**Jérôme SPERONI** : L'Orias n'est pas un relais de contrôle de l'ACPR. C'est l'entrée dans la profession, et le contrôle que, via le renouvellement annuel de l'inscription, les conditions sont toujours remplies. En revanche, l'Orias, délégation de service public pour tenir le Registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance, est en relation avec l'ACPR et lui fournit toutes les informations utiles. L'Orias n'est pas un auxiliaire de l'ACPR, au contraire des associations agréées. L'Orias a sa propre fonction qui est la vérification des conditions d'accès. L'Orias ne suit pas la façon dont travaillent les professionnels.

**Grégoire DUPONT** : Sur les enjeux de contrôle, il y a des aspects pratiques : l'ACPR n'a pas les moyens de contrôler les 72 000 intermédiaires inscrits, donc ils développent et utilisent au maximum des outils juridiques que sont la *Product Oversight Governance*. Il y a une problématique opérationnelle importante qu'ils doivent résoudre. Pour le courtage, on a ce mouvement qui est complexe mais qui est arrivé pour des raisons opérationnelles.

La DGCCRF est l'autre acteur, plus que l'ACPR, sur la pratique commerciale.

**Isabelle MONIN LAFIN** : On vit vraiment depuis un an et demi, une modification complète des pratiques de contrôle. Dans les premières années de contrôle il pouvait y avoir des scènes comiques avec six personnes de l'équipe de contrôle face à un seul agent général. Nous avons depuis monté des outils pour préparer les acteurs au contrôle. Tous les agents généraux, mandataires, courtiers (les « petits ») ne vont plus à l'ACPR mais plutôt face aux Directions départementales de la protection des populations (DDPP, branches de la DGCCRF). Les DDPP sont extrêmement présentes sur le terrain : nourriture,



contrôle des prix, sur les avis d'échéance, sur les avis de résiliation, sur l'information des contractuels. Les DDPP sont en quelque sorte un bras armé de l'Autorité et orientés terrain.

C'est le changement de paradigme : il n'est plus utile de former les agents sur les contrôles de l'ACPR. De mémoire, il y a une vingtaine d'agents contrôlés sur un réseau choisi par l'ACPR, ce qui n'est plus réalisé aujourd'hui. L'ACPR se concentre sur les « gros », sur les animateurs de réseaux, ceux qui mandatent, ceux qui ont des commerciaux indépendants ou salariés. Il y a une recrudescence massive de contrôle cette année. Il s'agit d'une question de moyens mais aussi d'efficacité pour les agences, etc. : il existe des relais de contrôle départementaux avec des méthodes plus simples et plus efficaces. L'idée est d'éradiquer les pratiques trompeuses et frauduleuses et éviter la mauvaise image de l'assurance.

Les nouvelles marottes sont « mettons-nous sur les bons dossiers avec les bonnes équipes ». Ce qu'on voit venir, c'est que l'ACPR sera en charge des grosses structures et fera des contrôles appuyés en forçant la mise en conformité. Je suis pour l'accompagnement musclé, il faut chercher cette mise en conformité et l'acteur qui ne l'est pas doit prendre une sanction grave et dissuasive. Il faut être dans l'accompagnement et tant que la mise en conformité n'est pas réalisée, les autorités ne lâchent pas. Leur rôle est de travailler en concertation et de faire la régulation et la police. Aujourd'hui les contrôles portent sur l'animation des réseaux et les pratiques commerciales.

**Patrick LELONG** : Ce « glissement » des missions de contrôle de l'ACPR vers les associations professionnelles sur les 72 000 intermédiaires (Le service de contrôle des intermédiaires de l'ACPR compte une vingtaine d'agents) exige d'être extrêmement vertueux.

**Jérôme SPERONI** : La Fédération des agents n'est pas une association d'autorégulation. Nous n'avons pas ce sujet-là, je pense que bientôt l'ACPR va demander des comptes sur le statut et l'emploi des contrôleurs, etc.

Je ne comprends pas un modèle avec des contrôleurs dans les associations pour faire de la conformité, etc. pour qu'ils soient l'équivalent de fonctionnaires de l'ACPR. Pourquoi risquer un conflit d'intérêts entre le contrôleur et son employeur alors que l'ACPR réalise des contrôles indépendants. Je suis dubitatif.

**Isabelle MONIN LAFIN** : Nous n'avons pas parlé des associations. C'est une boîte de Pandore, elles vont probablement jouer un rôle plus important dans l'avenir. Il y aura toujours la disposition qui interdit aux associations professionnelles d'avoir ces pratiques. Dans les plans de contrôle déclenchés, on ne vérifie pas la capacité professionnelle et pas non plus l'« ongle salarié ». La répartition des rôles est bien installée, il ne s'agit pas de rendre des comptes deux fois, à l'association professionnelle puis à l'ACPR. La phase préalable de fourniture des documents lors d'un contrôle est lourde.

Certaines associations professionnelles ont mis en place le même dispositif, certains clients ont passé des semaines à négocier avec les assurances car il leur était demandé de fournir des documents alors que la loi prévoit du déclaratif pour l'adhésion.

Il y a donc la DDPP, l'ACPR et les associations professionnelles. Cela sera une répartition je pense efficace.

**Jérôme SPERONI** : Pour l'Orias, il n'y a pas de corrélation directe. Elle ne va pas regarder la façon dont les professionnels travaillent. En revanche, l'Autorité de contrôle peut demander la radiation.

Le nouveau schéma qui est en train de se dessiner : c'est la gouvernance produit, la principale innovation juridique de la directive distribution. Sous couvert de cette gouvernance produit, il y a une gouvernance du réseau de distribution.

**Isabelle MONIN LAFIN** : Le texte de 2016 était assez court. Il ne parlait pas de ces problématiques mais plutôt de marché-cible, etc. Je travaille beaucoup dans les secteurs de l'automobile et de l'agroalimentaire : il y a exactement les mêmes règles, ce sont des secteurs normés avec des processus de fabrication et de distribution des voitures ou des produits frais.

Ce texte de 2016, bien que court, est un tsunami car l'assurance est un produit et va demander que l'on s'organise comme les grands industriels. C'est aujourd'hui en cours. Je pense que le fondement légal sera l'article 516-1 du Code des assurances, qui va gouverner la directive *Omnibus* et la recommandation de l'ACPR sera également sanctionnée sur ce fondement.

**Patrick LELONG** : Quel est le sujet pour les distributeurs sur le terrorisme, le blanchiment d'argent, les liens avec Tracfin. C'est une autre dimension mais on a l'impression que les professionnels de la finance subissent.

**Isabelle MONIN LAFIN** : C'est un pan majeur de l'ouvrage, une partie largement étoffée. On vit depuis quelques années une recrudescence importante des activités terroristes et on voit des pratiques de défense de souveraineté, de repli des États. Il était important de retranscrire dans cet ouvrage les attendus des autorités.

Pour les distributeurs :

- Les agents généraux, les mandataires, ne sont pas tenus de mettre en place un dispositif, ils ont déjà le dispositif des mandants ;
- Les courtiers sont eux principalement assujettis au premier euro, à la mise en place d'un dispositif de protection lié à la lutte anti-blanchiment.

Mon focus aujourd'hui est le gel des avoirs, une législation qui n'a rien à voir, qui est dans cet environnement mais reste autonome, qui relève d'une obligation de résultats et les sanctions de l'Autorité de contrôle portent beaucoup aujourd'hui sur cela. L'ACPR a annoncé qu'ils allaient chez les courtiers et vont le faire : ils ne viendront pas sur les dispositifs d'opérations de contrôle et de classification car ils s'assoient plutôt sur les mandants. Ils seront intraitables sur la détection des personnes sanctionnées. Aujourd'hui, les enrichissements de listes sont quotidiens, il y a aujourd'hui 40 000 personnes concernées contre quelques milliers il y a 5 ans. Souvent les acteurs nous disent qu'ils n'ont pas de personnes visées, alors qu'ils en ont tous.

Il est important que les distributeurs prennent conscience de cette problématique. Il n'est pas pensable qu'un courtier n'ait pas un outil de filtrage maison. Il y a des possibilités d'externalisation, mais c'est complexe lorsqu'on a plein de fournisseurs, en sachant que la mise à jour des listes est au minimum bi-

hebdomadaire et qu'un filtrage doit être fait à chaque fois. La gouvernance produit doit adresser cette question. Dans ce processus, qui fait quoi ? C'est un chapitre de l'ouvrage à lire en priorité.

**Jérôme SPERONI** : Pour prendre un peu de hauteur, c'est sans doute le point de conformité le plus citoyen qui soit. J'ai souvenir de Michel Sapin avec un discours très dur à l'égard des professionnels de l'assurance à la suite des attentats de 2015. La réglementation est difficile à digérer mais il est possible de trouver des solutions à l'échelle globale qu'on peut mettre en œuvre, c'est nécessaire.

**Isabelle MONIN LAFIN** : il y a aura des efforts à faire sur le dommage. Les directives européennes sont plutôt dirigées sur l'épargne, en France, cela a été imposé aux assureurs et aux organismes de l'assurance non-vie. Les autorités ont toujours recommandé la mise en place d'un dispositif simple et proportionné. Il y a de nombreux courtiers chez qui la mise en place des dispositifs de contrôle et de filtrage sont difficiles à mettre en place.

Il est important que chacun sache qu'il s'agit de veiller à notre souveraineté que de collaborer et il faut trouver des solutions pratiques à ces courtiers sur le dommage, pour faciliter leur travail et ceux des assureurs.

**Patrick LELONG** : Vous nous dites tous les trois que les alertes et précautions sont prises pour aborder ces sujets sensibles : discernement et proportionnalité. Le parent pauvre n'est-il pas la restriction des libertés fondamentales et la violation de la vie privée ?

**Grégoire DUPONT** : J'ai noté une proposition de loi sénatoriale pour mettre en valeur les droits individuels et le caractère intrusif des règles sur le blanchiment, et faire primer le droit à la vie privée, mais je ne pense pas que cela ira loin. C'est une bataille perdue, avec une hyper transparence.

**ISABELLE MONIN LAFIN** : je suis optimiste mais j'ai un rapport d'étonnement. Les autorités de contrôles européennes ont alerté sur les abus caractérisés depuis deux ans la Commission européenne et les États membres car nous sommes en train d'écrire une nouvelle directive sur la lutte anti-blanchiment. Il y a par exemple les *Negative media*, on est en droit de ficher ceux qu'on estime avoir une mauvaise réputation. C'est une culture anglo-saxonne où la mise en scène est permanente, et la transparence est de mise, différente des pays latins. Je suis très étonnée que la Commission des sanctions de l'ACPR ait rendu une décision récemment en validant ces procédés. J'ai espoir que l'on mette en place un débat sur ce sujet. Cela peut aller loin : les réseaux sociaux peuvent diffuser des fausses informations et l'ACPR autorise que les sociétés filtrent et listent en interne des acteurs selon leur réputation. Le RGPD rappelle pourtant que seule une autorité est en droit « d'interdire » des personnes. Je pense que notre pays saura être moteur de la défense des libertés publiques et j'espère que nous discuterons pour interdire ce type de pratiques.

**Patrick LELONG** : Que penser de cette restriction des libertés ?

**Jérôme SPERONI** : Il y a un aspect très intrusif, avec un paradoxe qui est sociétal d'exposer de plus en plus de choses. En termes juridiques, il faut respecter les finalités : si on parle de lutte anti-blanchiment, devoir être transparent sur des éléments pertinents qui permettent de la détecter me paraît justifié. La difficulté est que nous avons tendance à traiter les données d'une autre façon. Il faut être très strict

sur le respect de la finalité et des mesures pour ne pas en sortir, en lien avec le RGPD. Il faut proportionner les choses. Il est évident que l'exploitation des réseaux sociaux est problématique.

**Isabelle MONIN LAFIN** : Il a des personnes, qui ont payé leur dette à la société, qui sont des parias à vie, et c'est inacceptable dans une démocratie. Il y a aujourd'hui beaucoup d'abus sur le traitement des données mais j'ai espoir qu'on puisse un peu revenir en arrière.

**Jérôme SPERONI** : Le droit est second sur l'état sociétal et les comportements, on clique tous les jours sur internet sur les cases « je consens » sans lire les conditions.

**Question d'un invité** : Il y a des concepts nouveaux pour les praticiens et très importants : la différenciation entre le conseil et le *execution only*. Il n'y aurait plus de rétrocession sur la gestion d'actifs au distributeur si on est en *execution only* : On va voir un agent général, on explique sa situation et on met 100 000 euros dans un projet d'investissement. Cinq ans plus tard, un reversement a lieu sans conseil. Est-on dans un cas d'*execution-only* ? Il y a aussi un concept intéressant qui est qu'on va devoir prouver chaque année *value for money*. Ce sont des éléments lourds et je voulais votre retour.

**Grégoire DUPONT** : Il s'agit d'un projet de directive européenne qui veut embrasser tous les marchés, mais il y a toujours le droit français : il y a toujours un devoir de conseil en France, le concept d'*execution-only* n'existe pas. Nous sommes sécurisés sur ce point mais cela va questionner : on va renforcer sur l'assurance-vie, le conseil tout au long de la vie, qui est perfectible. Au plan juridique, c'est cohérent et confortable mais sur le plan opérationnel, il faudra bien justifier les mises à jour, les évolutions, etc.

**Isabelle MONIN LAFIN** : Il faut séparer deux mondes, deux silos réglementaires. Sur la partie assurantielle, il y a en France un conseil obligatoire de niveau 1 mais sur le secteur financier sur une activité de conseil optionnelle pour les pratiques de comparaison. Il y a quand même un niveau de conseil obligatoire en transaction, investissement financier puisque c'est le rapport d'adéquation. Une recommandation de l'AMF exempte les transactions d'exécution simple, très limitées.

L'enjeu de ces textes est, comme nous n'avons jamais réussi à obtenir une véritable transparence sur les rétrocessions et la manière dont la gestion d'actifs se décomposait, il y a un mouvement écologiste fort qui a estimé qu'en réalité, en l'absence de conseil, on allait interdire les rétrocessions sur ces opérations.

Cela touche les banquiers mais aussi les assureurs parce que la gestion pilotée, les sous-jacents en assurance-vie, ce qui est en risque chez les agents généraux et les courtiers ce sont les rémunérations sur encours. C'est l'enjeu. Il y a un risque sur les encours, grosse partie de la rémunération des agents et courtiers.

*Value for money* est un peu abandonné aujourd'hui mais il y a la notion de contrepartie. En France, elle est déjà bien instaurée par la vérification de l'exercice du devoir de conseil. Beaucoup de réseaux qui conditionnent les niveaux de rémunération avec des critères qualitatifs, ils demandent aux distributeurs de justifier d'un suivi de clientèle.

J'ai plus d'inquiétude sur *l'executive only*, car il nous faut définir ensemble la définition de l'exécution simple, il y a un terme bancaire, un terme de gestion d'actifs...

**Grégoire DUPONT** : Sur *value for money*, il y a une grosse inquiétude des producteurs car derrière ce concept, il y a donner le pouvoir aux autorités de contrôle de faire le benchmark du rapport qualité-prix des produits pour pointer ceux qu'elles trouvent trop chers. Il y a un flou, et une problématique de concurrence.

**Isabelle MONIN LAFIN** : Il y a un risque, il y a déjà eu des contrôles qui ont déjà notifié ce type de choses, mais il y a un droit économique assez fort avec un principe de liberté de fixation, nous avons répondu sur le terrain de l'article 410 du Code du commerce. Je pense que nous sommes protégés, je rappelle que toutes les réglementations qui sont venues harmoniser le droit européen de la distribution sont venues de la Direction générale de la concurrence et que le sujet des conflits d'intérêts venait d'un rapport d'étonnement du Commissaire européen au droit économique sur le courtier qui défend les intérêts du client mais est payé par les fabricants.

Dans notre Europe qui reste libérale, je ne suis pas persuadée qu'on arrivera à réglementer les prix en assurances et en investissement financier, c'est toutefois un vrai sujet.

**Jérôme SPERONI** : Les directives d'harmonisation européenne doivent laisser aux États des marges de manœuvre justifiées. La notion de comparaison qui prime dans le conseil. Je pense personnellement que comparaison n'est pas toujours raison. La transposition de la directive distribution en assurance dans le droit français a réussi à conserver cette notion du conseil. J'ai l'impression que tous les acteurs sont d'accord pour conserver cette approche tout en ajoutant des retouches nécessaires par la DDA. On doit protéger ce schéma vertueux en France, si on le casse, on prend le risque d'avoir des acteurs qui font le choix de faire de la vente sans conseil.

J'ai eu la chance de participer à la transposition avec Agéa, il y avait une conscience collective qui était relativement unanime pour dire non : on conserve notre socle de conseil qui est dans la loi, très enrichi par la Cour de cassation. Ce socle est protecteur et fonctionne. Le conseil c'est de la concurrence et il faut conserver notre prisme franco-français.

**Isabelle MONIN LAFIN** : Je pense que le sujet est surtout le client qui appelle son banquier pour dire : « vous me vendez du Bouygues pour acheter du L'Oréal ». Le banquier ne fait rien car c'est un prestataire de services en investissement qui s'en occupe, néanmoins il est rétrocedé. Le SIF n'a rien fait, le banquier pas grand-chose mais ce dernier a quand même le client au téléphone. Ce que veut l'Europe aujourd'hui, c'est qu'il n'y ait que le PSI qui prenne un forfait pour l'exécution de la transaction parce que c'est une transaction simple, un ordre de bourse sans conseil. La rémunération sur encours, ce n'est que ça.

**Patrick LELONG** : N'y a-t-il pas une idée dangereuse derrière tout cela, l'idée européenne veut dire que la gestion passive c'est moins donc c'est vertueux.

**Isabelle MONIN LAFIN** : C'est la position de certaines associations professionnelles, je ne suis pas assez expérimentée dans le métier, mais je dirais que ce qui marche bien aujourd'hui en France est le phénomène de mutualisation : la plupart des clients qui ont des PEA, des comptes-titres ou font de l'investissement direct, ils sont sur des plateformes (qui sont des distributeurs, avec des obligations). Il est illusoire de penser qu'on peut respecter un nombre grandissant d'obligations sans être payés. On a manqué d'engagement pour essayer de rendre lisible la chaîne de rémunération, les pouvoirs publics se sont fatigués de ne pas avoir de réponse sur cette question. Lorsqu'on épargne, on n'a pas de visibilité sur la rémunération des acteurs sur sa gestion. En tant que client, je peux accepter de recevoir 3%, moins si je sais que les autres parties prennent 12%. Les pouvoirs publics se disent qu'ils n'ont pas réussi à avoir une vision transparente et concluent que ce sera finalement interdit : toute la marge reviendra au client.

**Patrick LELONG** : La gestion passive, « moins chère et plus vertueuse », vraiment défendue par certains est assurée par 6 entreprises dont 5 sont américaines. Sous cet aspect de bonne volonté, n'y a-t-il pas un piège grave pour la souveraineté.

**Grégoire DUPONT** : Dans les couloirs de Bercy, plus politiquement que juridiquement, cette problématique est bien vue.

**Patrick LELONG** : il faut absolument lire la préface qui met en avant les difficultés, ce que suppose une vraie transparence, des rapports sains. J'ai beaucoup apprécié ce qu'écrit le médiateur Arnaud Chneiweiss, qui pose des questions dont les réponses sont souvent directement dans le livre.

**Isabelle MONIN LAFIN** : Il y a deux parties dans l'ouvrage. Il y a une partie statutaire qui se consulte lorsqu'on a des questions sur les statuts et une seconde partie, avec problématique qui est plutôt sous un angle transverse, par rapport à des objectifs : constituer son réseau, conseiller son client, se délocaliser. On a conservé cette structure depuis la 2<sup>ème</sup> ou 3<sup>ème</sup> édition.

**Patrick LELONG** : c'est un ouvrage qui a le mérite d'être très clair et d'être un instrument de travail. J'ignorais même qu'il existait un droit de la distribution pour les produits financiers.

**Jean-Manuel KUPIEC** : C'est un sujet compliqué, je remercie nos trois orateurs.