

Enquête APRIL auprès de 600 courtiers de proximité DDA, RGPD, régulation de la profession : état des lieux des perceptions des courtiers

-

Les principaux résultats de l'enquête :

DDA et RGPD : des courtiers de proximité plutôt en ordre de marche ou en voie de l'être

- Les courtiers estiment être suffisamment informés sur la DDA (67,8 %) et le RGPD (72,2 %).
- Ils ont déjà établi et déployé les procédures et outils de mise en conformité à ces réglementations (38,8 % pour la DDA et 38,3 % pour le RGPD) ou sont en train de le faire (respectivement 41 % et 35 %).
- Il reste des chantiers à poursuivre : la formation continue obligatoire requise par la DDA, mise en place par seulement 1/3 des sondés, ainsi que le traitement des données personnelles et l'information systématique des clients sur leurs droits dans le cadre de la collecte des données pour ce qui est du RGPD.

Les démarches d'accompagnement sont clés pour les distributeurs de proximité

- L'accompagnement des courtiers de proximité est clé ; la majorité reste preneuse d'informations générales sur la DDA et de conseils sur les procédures de mise en conformité.

Autorégulation de la profession : des courtiers de proximité plutôt peu informés et inquiets de la distorsion de concurrence

- Les distributeurs se disent peu informés (13,2 % seulement) sur le projet d'autorégulation de la profession et inquiets de la distorsion de concurrence qu'il peut générer.

DDA et RGPD : des courtiers de proximité plutôt en ordre de marche ou en voie de l'être

Sur la DDA

Entrée en vigueur en octobre dernier, la DDA n'est désormais plus une nouveauté mais reste une préoccupation pour la majorité des distributeurs.

67,8 % des courtiers de proximité interrogés estiment être suffisamment informés sur la DDA et 76,8 % se déclarent plutôt voire tout à fait en conformité avec les exigences de la Directive.

Les procédures et outils liés à la mise en conformité DDA sont déjà établis et déployés dans 38,8 % des cabinets sondés, et en cours de formalisation et de mise en œuvre pour 41 % d'entre eux. Cette mise en conformité semble plus avancée dans les cabinets de plus grande taille (45% des cabinets réalisant un chiffre d'affaires de plus de 500 000 euros). Ils sont 84,6 % à déclarer allouer un budget spécifique pour cette mise en conformité.

CONTACTS PRESSE

Samantha Druon
07 64 01 74 35
samantha.druon@insign.fr

Ylhem Benhammouda
07 64 56 97 54
ylhem.benhammouda@insign.fr



Plus de 3/4 des courtiers de proximité estiment que le recueil du besoin est une priorité, ce qui ancre bien la profession dans son devoir de conseil.

La mise en place de la formation continue, demandée depuis le 25 février dernier, n'est pas encore déployée largement car seuls 1/3 des sondés ont d'ores et déjà procédé à la mise en place de la formation continue obligatoire. Les courtiers déclarent préférer, tant pour les responsables légaux que pour les collaborateurs, des modules de formation alliant e-learning et présentiel.

Sur le RGPD

72,2 % des distributeurs disent avoir les informations nécessaires sur le RGPD. Pour ce qui est de la mise en conformité au règlement, 38,3 % des cabinets ont déjà mis en place les outils et procédures requis et 35 % déclarent actuellement les déployer. 85% ont, en tout cas, conscience de la nécessité d'allouer un budget dédié.

Si 61,8 % des courtiers de proximité interrogés ont mis en place les procédures de protection et de sécurisation des accès aux données en place, 34,3 % des distributeurs n'ont pas encore répertorié tous les traitements de données personnelles mis en œuvre au sein de leur cabinet et seuls 56,3 % informent systématiquement leurs clients sur leurs droits dans le cadre de la collecte de données personnelles. On note que 58,3 % des sondés ont déjà ou sont en train de mettre à jour leurs contrats juridiques.

Les démarches d'accompagnement sont clés pour les distributeurs de proximité

Oui, les courtiers de proximité sont, pour une large partie, en ordre de bataille face aux exigences réglementaires. Mais il reste des points d'amélioration, puisque 31,7 % des courtiers restent insuffisamment informés sur la DDA ou encore que 49,3 % n'ont pas encore mis en place les procédures de gestion des conflits d'intérêts requis par la Directive, tandis que 34,7 % des distributeurs interrogés ne s'estiment pas en mesure d'apporter les justificatifs nécessaires à la CNIL en cas de plainte dans le cadre du RGPD.

L'ensemble de ces données soulignent plus que jamais l'importance pour les courtiers d'être étroitement accompagnés, au quotidien, dans la mise en œuvre de ces nouvelles exigences réglementaires comme dans le développement de leurs activités. Un accompagnement que les courtiers grossistes se sont attachés à délivrer en continu, pour contribuer à la professionnalisation du courtage de proximité, et qu'ils ont le devoir de poursuivre et d'accélérer.

D'autant que 51 % des courtiers sondés souhaitent continuer de bénéficier d'informations générales sur la DDA tandis que 20,6 % attendent d'être guidés quant aux procédures de mise en conformité et 18,9 % souhaiteraient être accompagnés sur la dimension conseil et personnalisation des informations à délivrer aux clients.

Les courtiers de proximité, majoritairement de petite taille, ont plus que jamais besoin que nous soyons à leurs côtés, en proximité, pour les accompagner dans le développement de leurs activités mais aussi pour défendre leurs intérêts. L'autorégulation passe aussi par cette voie. C'est en tout cas ce qu'APRIL a toujours fait et continuera de faire.

CONTACTS PRESSE

Samantha Druon
07 64 01 74 35
samantha.druon@insign.fr

Ylhem Benhammouda
07 64 56 97 54
ylhem.benhammouda@insign.fr



Autorégulation de la profession : des courtiers plutôt peu informés et inquiets de la distorsion de concurrence

A ce sujet, 13,2 % des courtiers de proximité sondés déclarent avoir eu connaissance du projet de création d'un organisme d'autorégulation. Parmi les courtiers ayant eu connaissance de ce projet, seuls 19 % se sentent associés aux débats sur la profession.

51,2 % des distributeurs se disent plutôt défavorables à la création d'une nouvelle instance de contrôle. Les craintes exprimées, au-delà des coûts induits par ce projet, la potentielle perte de temps liée à des lourdeurs administratives, ainsi qu'une forme de privation des libertés générée par ce surplus de contrôle : la distorsion de concurrence avec les autres professions qu'ils sont 47 % à redouter.

Des tendances qui rejoignent la position d'APRIL qui reste, pour mémoire, favorable à ce que s'engagent des discussions sur l'évolution de la régulation du secteur reposant sur les institutions de régulation existantes et autour d'un projet partagé avec l'ensemble du courtage français, et notamment le courtage de proximité qui doit en être le principal bénéficiaire.

600 courtiers ont accepté de répondre à cette enquête, menée par Aviso Conseil pour APRIL, entre le 28 janvier et le 8 février dernier, majoritairement de petite taille (2/3 de cabinets ayant un ou pas de salarié et plus de 44% affichant moins de 100 000 euros de chiffres d'affaires), dont 33,3 % adhérents à un syndicat professionnel. L'objectif de cette vaste étude : recueillir leurs perceptions, leur degré de préparation quant à la mise en conformité aux nouvelles réglementations comme la Directive sur la Distribution d'Assurance ou le Règlement Général sur la Protection des Données, ainsi que leur vision de la régulation.

À propos d'APRIL

Créé en 1988, APRIL est un groupe international de services en assurance implanté dans 28 pays, dont l'ambition est de proposer à ses clients une expérience de l'assurance plus facile et plus accessible. Ses 3 900 collaborateurs conçoivent, distribuent et gèrent des solutions spécialisées d'assurance (santé-prévoyance, dommage, mobilité et protection juridique) ainsi que des prestations d'assistance pour ses partenaires et clients - particuliers, professionnels et entreprises. Coté sur Euronext Paris (Compartiment B), le groupe a réalisé en 2018 un chiffre d'affaires de 997,2 millions d'euros

CONTACTS PRESSE

Samantha Druon
07 64 01 74 35
samantha.druon@insign.fr

Ylhem Benhammouda
07 64 56 97 54
ylhem.benhammouda@insign.fr

