

En poursuivant votre navigation, vous acceptez l'utilisation de cookies afin de réaliser des statistiques d'audiences et vous proposer des services ou des offres adaptés à vos centres d'intérêts.  OK  En savoir plus

## de l'assurance

Accueil > Distribution > Stratégie > **UK vs France : deux cultures de la distribution fa...**

ANALYSE

### UK vs France : deux cultures de la distribution face à la crise

PAR HENRI DEBRUYNE, PRÉSIDENT, ANNE D'ANDIRAN, JURISTE DU MEDI (MONITORING EUROPEAN DISTRIBUTION OF INSURANCE) - LE 16/07/2020 - MAGAZINE N° 259

La pandémie de Covid-19 révèle des cultures et des comportements différents en fonction des pays et de leurs modes d'approche. Une situation de crise éclairante et en tous points transposable.



Après une période de flottement, les gouvernements français et britannique décrètent mi-mars l'urgence sanitaire et ordonnent la fermeture des commerces, notamment les cafés, restaurants, salles de spectacle... Ces entreprises subissent en conséquence un tarissement immédiat et souvent total de leurs revenus.

En technique d'assurance, il s'agit d'un préjudice immatériel non consécutif (sous-entendu à un dommage subi par les biens de l'entreprise) ou « immatériel pur ». Il peut s'assurer. Les assureurs français logent les garanties contractuelles correspondantes dans une rubrique fourre-tout nommée « pertes pécuniaires » (PE) comportant notamment celles dues à une interruption d'activité ; au Royaume-Uni, on parle de business interruption (BI).

En France comme au Royaume-Uni, c'est une garantie assez peu souscrite pour différentes raisons : mal connue, mal maîtrisée, donc peu proposée, peu demandée, et chère.

Survient la Covid-19 qui touche le monde entier fin février 2020, notamment la France et le Royaume-Uni. La réaction majoritaire des compagnies face à leurs assurés commerçants – dont les restaurateurs – est comparable dans les deux pays : « Ahh... Ce n'est pas garanti. » En France, on voit alors fleurir des discours isolés se présentant comme solidaires ou commerciaux, consistant pour certains assureurs à annoncer qu'ils n'ont pas d'obligation contractuelle mais qu'ils s'engagent à soutenir leurs assurés sous différentes formes (prime de relance, restitution de primes...).

La prise de conscience du « drame » économique provoque un effet de panique qui a pour conséquence de mettre sous pression le monde politique appelé à la rescousse. Résultat, Moody's – qui avait déjà annoncé fin 2019 des perspectives négatives pour le secteur français de l'assurance en 2020 à cause des taux bas – le place sous surveillance dans la crainte que des assureurs français effectuent une série de paiements à titre gracieux et d'autres transferts à leurs clients en réponse à la pression politique et sociale croissante sur l'industrie pour contribuer à la lutte contre la flambée de coronavirus.

De fait, la confusion des esprits est grande. Le Parlement français, Assemblée nationale et Sénat, à travers ses commissions des finances, a auditionné la présidente de la Fédération française de l'assurance. Deux séances qui soulignent la méconnaissance des mécanismes de l'assurance par les représentants de la Nation et se concluent par une admonestation des assureurs dont la communication de crise est jugée mauvaise, ce qui est vrai, et la menace de les taxer si leurs contributions ne s'avèrent pas à la hauteur. Le ministre de l'économie, après avoir invité fermement les assureurs à s'impliquer, rappelle qu'ils ne doivent pas mettre en péril leur solvabilité mais respecter la lettre des contrats : ce qui est dû est dû, ce qui n'est pas dû, ne l'est pas. Sur le strict plan de l'analyse juridique, les universitaires s'expriment avant d'être pris à partie, non semble-t-il sur le droit, mais sur la dimension sociétale sinon philosophique de la solidarité qu'organise l'assurance. Un débat intéressant, mais qui ne va pas aider à clarifier la situation.

Au Royaume-Uni, dans un premier temps, un flottement dans l'expression politique se reflète brièvement dans l'assurance : Boris Johnson avait commencé par manier la simple recommandation (« people should avoid pubs... »). Celle-ci aurait amené les patrons de pubs à décider eux-mêmes de rester ouverts ou de fermer, ce qui aurait pu tout changer pour les assureurs.

Mais des échanges rapides entre le gouvernement et les assureurs aboutissent à la même conclusion : les mots employés par le gouvernement sont suffisants pour que les assureurs acceptent de faire jouer une garantie BI... sauf que celle-ci n'est presque jamais souscrite !

Par la suite, le lockdown est décrété le 23 mars, et si le gouvernement britannique demande aux assureurs de traiter et payer rapidement ce qui est garanti, il n'a jamais tenté de leur faire payer ce qui ne l'était pas, mais n'a pas eu non plus à les en empêcher.

À partir de là, de réelles différences s'observent entre les deux pays, à deux égards : l'attitude des régulateurs, respectivement l'ACPR et la FCA, mais aussi les relations entre les assurés et leurs courtiers.

Que font les régulateurs devant la dissonance entre assureurs et assurés ?

En France, l'ACPR fait deux choses, dans un ordre qui n'est pas anodin, et sur un mode globalement soft. Par priorité, elle s'attache à sauver les meubles en exhortant les entreprises relevant de sa supervision à ne pas verser de dividendes. Curieusement, elle s'adresse d'abord dès le 30 mars aux établissements de crédit, puis seulement le 3 avril aux assureurs.

Le 21 avril, elle réagit à une succession d'annonces tonitruantes appelant les assureurs à payer ! Elle rappelle que ceux-ci doivent gérer prudemment leurs fonds propres et ne pas dilapider leurs réserves financières, que ce soit en versement de dividendes ou rémunérations variables, mais pas plus en distribuant à tire-larigot des sommes non dues, à un titre ou à un autre, fût-il louable. On peut penser que l'ACPR vise également, sans les mentionner, les ristournes de cotisations pour des risques non-courus réclamées par une association de consommateurs. Elle a évidemment eu en préambule, toujours le 21 avril, un mot pour appeler les assureurs à se préoccuper de leurs assurés.

Ensuite et ensuite seulement, le 6 mai, le régulateur se préoccupe de la cacophonie contractuelle, donc directement des assurés. Pour apporter sa pierre à l'édifice, il lance un état des lieux sur les principales garanties perte d'exploitation distribuées sur le marché français, analyse dont les premiers enseignements seront soumis à son collège d'ici juillet. On ignore quand et sous quelle forme une conclusion en sera tirée. Au Royaume-Uni, la FCA fait également deux choses, dans le même ordre que l'ACPR. Mais pas forcément sur le même mode. Comme l'ACPR, à la même époque puisque le 26 mars, la FCA commence elle aussi à parler prudence dans la gestion des ressources, « résilience financière » et préservation du capital. Mais il n'est pas inintéressant de noter qu'avant de s'exprimer, elle situe son intervention dans le cadre de la flexibilité. C'est tout, et la FCA n'est pas réintervenue sur le sujet depuis. Pendant ce temps, le débat juridique s'est aussi cristallisé outre-Manche autour de l'applicabilité des garanties.

#### ZOOM SUR

#### FCA : des « guidelines » d'esprit très DDA

Ce que le régulateur britannique attend des compagnies et des intermédiaires a un fort parfum de POG (*Product Oversight and Governance*). Il est d'ailleurs probable que les Britanniques choisissent d'appliquer la DDA même après le Brexit. En effet, la Financial Conduct Authority (FCA) les appelle à examiner si et comment la crise du coronavirus a pu affecter de manière significative la valeur de leurs produits (la valeur du produit fait référence à ce que le client paie et à la qualité du produit ou du service qu'il est censé recevoir).

Les entreprises d'assurance doivent déjà, pour s'acquitter de leurs obligations en vertu des règles existantes, réexaminer régulièrement les produits d'assurance qu'elles proposent en tenant compte de tout événement susceptible d'affecter sensiblement le risque potentiel pour le marché cible identifié. Les concepteurs doivent déterminer si un produit, y compris ses coûts et charges, reste compatible avec les besoins, les objectifs, les intérêts et les caractéristiques du marché cible. Les assureurs britanniques ont six mois (jusqu'au 3 décembre maximum) pour examiner leurs gammes à l'aune de la crise et décider des mesures à prendre lorsqu'ils identifieront quelque chose qui pourrait sensiblement affecter la valeur d'un produit. La FCA suggère des pistes : la fourniture d'avantages alternatifs comparables, la réduction des primes pendant la durée de la variation de valeur, ou le remboursement partiel des primes déjà payées.

En revanche, lorsqu'elle monte au créneau sur la pagaille des garanties Business Interruption dues ou non dues, la FCA est à la fois plus ferme, plus pragmatique et plus rapide que l'ACPR. En effet, le 1er mai, elle annonce qu'elle va tenter une procédure d'urgence (audience prévue pour la 2e quinzaine de juillet) sur la base d'un échantillon représentatif de cas, afin d'obtenir une clarification judiciaire des clauses contractuelles traitant des business interruptions et une opinion indépendante sur les points litigieux. La procédure de la FCA n'empêchera pas les assurés de saisir les tribunaux individuellement ou de porter plainte auprès du médiateur financier. Mais si un jugement déclaratoire est prononcé, le médiateur pourra en tenir compte lors de l'examen des plaintes ; et surtout, nul doute qu'assureurs comme assurés sauront un peu mieux sur quel pied danser. Parallèlement, dès le 3 juin, la FCA publie des guidelines définissant ses attentes à l'égard des assureurs et des intermédiaires. Bref, une démarche ordonnée pour clarifier la pagaille et donner des orientations fermes aux assureurs. Il faut dire que la régulation britannique des assurances n'est pas organisée

comme la régulation française. En France, l'ACPR en est l'unique acteur. C'était également le cas avant 2013 de son homologue britannique la FCS. Mais depuis, ce sont deux instances qui au Royaume-Uni ont pris sa suite :

- la FCA, Financial Conduct Authority – littéralement l'organisme de réglementation du comportement – a pour objectif de garantir le bon fonctionnement des marchés concernés et notamment de garantir la protection des consommateurs, assurer l'intégrité du système financier britannique et promouvoir, dans l'intérêt des consommateurs, une saine concurrence entre les opérateurs de services financiers ;
- la PRA, Prudential Regulation Authority, est le régulateur prudentiel des banques, sociétés de crédit immobilier, coopératives de crédit, assureurs et grandes entreprises d'investissement. En tant que régulateur prudentiel, il a pour objectif de promouvoir la sécurité et la solidité des entreprises qu'il réglemente.

Le législateur britannique a ainsi voulu séparer les fonctions prudentielles qui interviennent sur les questions de solvabilité de celles qui ont trait au fonctionnement des marchés et à la protection des consommateurs.

Il convient également de souligner que les instances de régulation britanniques cultivent depuis très longtemps leur indépendance vis-à-vis de tous les pouvoirs. Les sanctions prononcées par la FCA sont sans commune mesure avec celles décidées par l'ACPR. Les premières sont brutales et peuvent se chiffrer en millions de livres sterling alors que de ce côté-ci de la Manche elles sont infiniment plus modestes.

### Quid des relations entre assurés et intermédiaires ?

En France, un certain flou persiste. Visiblement, l'assuré ne fait guère de différence entre courtier, agent et compagnie, qu'il englobe dans un terme générique objet de sa vindicte : assureur. Et pour cause : la profession n'a pas fait grand-chose pour que les statuts et les rôles soient clairs pour l'assuré. On voit un restaurateur – soutenu par son courtier pourtant captif – assigner Axa ; et on découvre ailleurs des montages de co-assurance dont les protagonistes sont indistinctement compagnie ou courtier.

Quant aux intentions de recours des assurés contre leurs assureurs, elles restent vagues, sans doute dans l'attente d'un peu d'unité de vue entre les multiples juristes qui s'expriment. Un cabinet d'avocats a pourtant annoncé lancer une « action individuelle et collective ». Par ailleurs, l'ordonnance de référé du tribunal de commerce de Paris rendu le 22 mai dans la procédure lancée par un restaurateur contre Axa oblige cette dernière à lui verser une provision. Mais cette décision n'interprète qu'un contrat bien spécifique et n'a aucune portée générale.

Pendant ce temps-là, au Royaume-Uni, les assurés en colère se sont organisés. Une première action de groupe vise Hiscox. D'autres collectifs se mettent en place contre d'autres compagnies. La plupart du temps, ces actions de groupe sont financées par des investisseurs professionnels y voyant une perspective de retour. Cette pratique n'est guère répandue en France. Et surtout, les assurés britanniques dirigent majoritairement leurs recours contre leur compagnie d'assurance et elle seule. Les courtiers ne sont pas ou peu mis en cause, parfois ils soutiennent voire rejoignent les démarches des victimes.

### Pourquoi ?

Nous sommes en présence de deux cultures de la distribution d'assurance. La France a historiquement – pour schématiser – une culture de mandataires. Les courtiers y sont souvent dépendants, tant sur le plan économique que sur celui des relations d'affaires, ce qui fait que la différence est difficile à percevoir pour l'assuré.

Toujours pour schématiser, la culture britannique en la matière est celle du courtage, viscéralement indépendant et du côté de l'assuré. Chacune a ses mérites et ses désavantages, là n'est pas le débat. Il n'en demeure pas moins que cette différence culturelle irrigue les comportements.

Les courtiers britanniques ont une position dominante sur les marchés d'assurance (75 % en vie et 57 % en non-vie). Ils sont regroupés massivement (85 %) dans des syndicats qui sont des influenceurs organisés et très actifs des pouvoirs publics particulièrement dans l'élaboration des réglementations. Ajoutons à cela que la société britannique utilise plus volontiers le lobbying. C'est-à-dire la pratique de l'influence sur l'élaboration des lois, des réglementations, des normes... pour faire reconnaître ses propres intérêts, économiques en général. Alors qu'en France, cette pratique suscite la suspicion. En outre, les courtiers et les agents sont face à un paysage hexagonal bien plus éclaté. D'une part, ils ne représentent que la moitié de l'assurance non-vie (dont 18 % pour les courtiers) et un quart de l'assurance vie (17 % pour les courtiers). De plus, si les agents ont une représentation syndicale unique, les courtiers sont représentés par plusieurs organismes dont chacun a sa propre partition. Manifestement, les institutions françaises des intermédiaires n'ont pas porté un discours fort, coordonné et audible, même si tout récemment la représentation des agents s'est fait remarquer par une position claire.

On ne peut pas s'empêcher de penser que la réalité complexe des relations des intermédiaires avec les assureurs, d'une part, et, d'autre part avec leurs clients, se trouve transposée dans la parole des institutions représentatives des intermédiaires. L'ambiguïté

les a desservis.

Au Royaume-Uni, les positions plus tranchées sont apparues plus claires et, semble-t-il, plus en harmonie avec la défense des intérêts des clients. Ce qui n'a pas empêché les courtiers britanniques de contester les règlements de sinistres, mais sur un mode plus traditionnel de défense de leurs clients. En France, face à la cacophonie des assureurs, une voix forte a manqué.

## A LIRE AUSSI



**De la fidélisation à l'optimisation des coûts**



**Comparateurs : vers la diversification**



**L'avenir du Lloyd's à l'heure du Brexit**

La Tribune de l'assurance Tous droits réservés