

L'Europe pourfend les conflits d'intérêts et cible les commissions

Le débat sur la rémunération de la commercialisation des produits d'assurance ressurgit. En réalité, il est latent dans de nombreux pays et particulièrement en Europe depuis près d'un quart de siècle. L'orientation générale est d'interdire les commissions génératrices de conflits d'intérêts. La perspective annoncée de la révision de la DDA comme de MIFID en 2021, remet le sujet au premier plan.

Le contexte

Depuis les travaux préparatoires à la DIA1, au milieu des années 90, la question de la rémunération du conseil prodigué au client par les intermédiaires est posée. Cette interrogation est liée à la gestion des conflits d'intérêts et au fait que progressivement le législateur s'est attaché à supprimer ou encadrer strictement ce qui est de nature à empêcher l'absolu respect des intérêts des clients. Ces derniers doivent primer en toutes circonstances. Ce que l'article 17 de la DDA¹ impose. Pour y parvenir, deux moyens ont été privilégiés. Premièrement, faire en sorte d'interdire tout ce qui est de nature à potentiellement générer des situations dans lesquelles les clients ne sont pas privilégiés et secondement rendre transparente toute situation qui, de ce point de vue, serait équivoque. La DDA a étendu ces principes à l'ensemble des distributeurs, quel que soit leur statut (intermédiaires comme collaborateurs des compagnies). Bien entendu, le sujet de la rémunération est apparu central.

Est-ce qu'une rémunération proportionnelle aux cotisations est de nature à générer des conflits d'intérêts ? Le BEUC² l'affirme, *elle influence les conseillers financiers qui donnent ainsi des conseils biaisés du fait que leur rémunération n'est pas alignée sur les intérêts des clients*. L'association invite donc l'Union européenne à interdire le paiement de commissions pour les conseils en investissement de détail et les produits financiers complexes.

Cette antienne est reprise par l'ensemble des organisations de consommateurs, qui considèrent qu'une rémunération fondée sur des commissions constitue une incitation de nature à nuire à *la pertinence des conseils prodigués*. Cette position rejoint la préoccupation des superviseurs européens, et donc de l'ESMA³ comme de l'EIOPA⁴, qui s'inquiètent de ses effets négatifs sur la transparence du marché. Leur raisonnement est que l'incitation financière par le biais des rémunérations conduit inévitablement les distributeurs à privilégier leur propre intérêt. Cette analyse est discutable, mais il faut bien reconnaître que dans de nombreuses entreprises l'atteinte des objectifs commerciaux s'est souvent appuyée sur un management par les incitations. Dit autrement, l'accent était porté sur l'atteinte des résultats quantitatifs au détriment de la stricte satisfaction des intérêts des clients. Ainsi a émergé l'idée d'interdire les commissions perçues comme susceptibles de provoquer des dérives. Lors des travaux préparatoires de la Directive distribution les échanges autour de l'interdiction des commissions furent vifs avant que cette perspective soit abandonnée au moins provisoirement. Au-delà de la rémunération, sa nature même caractérise sinon crée un lien avec le « statut » de l'interlocuteur face à son client, autour de la question : *qui représentez-vous ?* Si les directives (DDA et MIFID II) ont clarifié en partie les choses, la question est restée ouverte.

Il faut donc se préparer à de nouveaux débats. Les questions de la transparence, des conflits d'intérêts et de la protection des consommateurs sont au cœur de la majorité des projets, tant au niveau de l'Union européenne que des différents pays qui la com-

posent. Comme nous avons pu le voir en France lors de l'adoption de la loi PACTE et l'arrêté du 26 décembre 2019 relatif au nouveau fonds « eurocroissance » qui renforce aussi les informations précontractuelles que les distributeurs doivent remettre au souscripteur pour les supports en unités de compte. Il s'agit bien de donner le montant des commissions perçues, si l'on se réfère littéralement à la définition du terme quotité. Ce qui de manière subsidiaire ouvre un autre débat, celui de la comparabilité de cette information entre des intermédiaires et des réseaux bancaires, par construction financés sur des bases différentes.

C'est la question du métier de l'intermédiaire qui est *de facto* posée. Sa fonction est d'ajuster les informations entre des clients qui recherchent des solutions et les offres qui sont susceptibles d'y répondre. Cette fonction d'interface a pour objet de réduire l'asymétrie de l'information et d'optimiser les coûts de transaction⁵. Le conseil en est l'expression la plus concrète. Il est lié au statut de celui qui le délivre, il dépend de la manière dont il l'exerce et pour le compte de qui. La situation la plus répandue est celle du double mandat. Celui délivré de manière formelle ou implicite par l'entreprise d'assurance d'une part, et, d'autre part celui donné par le client, dont les intérêts sont prioritaires. Ce qui est précisément le cas de figure des courtiers.

Servir deux mandats crée inévitablement des situations potentielles de conflit d'intérêts. Pour y remédier, l'idée d'aligner les intérêts de la chaîne de distribution sur ceux du client s'impose naturellement. Néanmoins, pour les praticiens du terrain, elle s'avère complexe à mettre en œuvre. Elle se trouve confrontée à des raisons pratiques : nombre de produits possibles, facultés d'accès et disponibilité de ceux-ci, coûts de réalisation. L'assureur, qui rémunère l'intermédiaire ne se trouve-t-il pas dans une situation plus favorable que le client ? Sauf, à imaginer un dispositif plus contraignant et plus transparent encore que celui de l'actuelle réglementation et qui apporterait à chaque client la justification que son intérêt a bien primé. Nous n'y sommes manifestement pas. La simplicité, dans toute sa brutalité, imaginée par certains Pouvoirs publics, est d'offrir au marché le moyen de corriger ces dérives en interdisant les commissions. Une décision prise dans plusieurs pays qui a entraîné des modifications substantielles en passant d'une insuffisance à une autre : de l'insuffisance de transparence à l'insuffisance de conseil. En effet, on constate une réduction *de facto* de la diffusion du conseil, et des choix de solutions restreints sont apparus, avec des conséquences non négligeables pour les clients.

L'interdiction des commissions en Europe, état des lieux

La contestation des commissions est générale. Certains pays scandinaves (Danemark, Finlande, Norvège) à l'exception notable de la Suède, ont été les premiers, dès 2004, à interdire les commissions pour la commercialisation de tous les produits d'assurances. Ainsi, les intermédiaires sont tenus de négocier leurs rémunérations, sous forme d'honoraires, avec leurs clients. Néanmoins, dans ces pays le législateur permet le maintien des commissions dans des branches ouvertes à la concurrence internationale, par exemple en Norvège en matière d'assurance transport.

Au Royaume-Uni comme aux Pays-Bas, l'interdiction des commissions est effective pour la commercialisation des produits d'investissements depuis le 1^{er} janvier 2013. La négociation d'honoraires avec chaque client est la norme. Seule concession, ces honoraires peuvent être prélevés par les organismes d'assurances en même temps que la cotisation du contrat pour être reversés aux intermédiaires. Ceci pour garantir leur paiement effectif.

Dans d'autres pays, les débats ont été vifs. En 2006, le parlement espagnol avait le projet d'interdire aux courtiers de percevoir des commissions. Finalement, ces derniers ont obtenu la faculté de continuer à percevoir des commissions et, le cas échéant,

Forme de rémunération des intermédiaires en assurance

Pays	Vie	Non-vie
	Commissions Interdites	Commissions Interdites
Allemagne	Non	Non
Belgique	Non	Non
Danemark	Oui	Oui
Espagne	Non	Non
Finlande	Oui	Oui
France	Non	Non
Grande-Bretagne	Oui	Non
Italie	Non	Non
Pays-Bas	Oui	Non
Norvège	Oui	Oui

Source : **MEDI 2020**

de facturer des honoraires. Disposition confirmée par le décret-loi royal qui transpose la DDA. En Allemagne, à l'occasion de la transposition de la Directive distribution, les Pouvoirs publics, sous la pression des associations de consommateurs, ont envisagé d'interdire purement et simplement les commissions, puis devant la levée de boucliers des représentants des intermédiaires de limiter l'interdiction aux seuls courtiers. Ce projet n'a pour l'instant pas prospéré, il pourrait être remplacé par la transparence totale des rémunérations. La pression des organisa-

tions de consommateurs est particulièrement forte et constante. Elle a fait rouvrir le débat. L'autorité de contrôle allemande a déjà fait savoir que cette année le respect de l'art.17 de la DDA sera l'un des points forts de son programme. Si les résultats ne sont pas satisfaisants les observateurs s'attendent à ce que les cris exigeant une rémunération par honoraires se renforcent.

La DDA comme MIFID imposent des règles a minima, mais n'interdisent pas aux Etats de décréter des conditions plus contraignantes. Les pays qui avaient des dispositions plus élevées (certains pays scandinaves, Royaume-Uni, Pays-Bas) ne les ont pas modifiées. Néanmoins, à l'occasion de la révision qui s'annonce pour ces directives, la perspective d'interdire les commissions reprend du poil de la bête. La question qui est désormais posée est de savoir, à la lueur de ces expériences, si l'interdiction des commissions s'est traduite par une amélioration de la situation des consommateurs dans les pays qui ont décidé de les proscrire.

La transparence fait partie du débat sur les rémunérations

Si, en France la question des commissions ne s'est pas posée autrement qu'à travers la législation européenne celui de la transparence a émergé avec l'adoption de la Loi PACTE. Celle-ci, comme nous l'avons vu plus haut, s'est révélée être le cheval de Troie de la transparence. En effet, à partir des dispositions particulières attachées aux fonds « eurocroissance » l'arrêté du 6 janvier 2020 vise toute l'assurance-vie en unités de compte et pas seulement le plan d'épargne retraite qui, au départ, les justifiait. A travers le débat sur la retraite complémentaire les décisions prises sont étendues à l'ensemble des produits appuyés sur les mêmes supports.

Cette question de la transparence est venue avec la DIA¹⁶ avec pour objectif de toujours mieux protéger les consommateurs en réduisant les sources de conflits d'intérêts, le législateur a mis en place un corpus de règles sur la déclaration des rémunérations des intermédiaires et/ou leur caractère licite. La DDA l'a renforcé en l'étendant naturellement à tous les distributeurs. Les dispositions sont plus contraignantes sur les produits d'investissement fondés sur l'assurance, mais la convergence est évidente.

La réglementation a préservé la faculté de cumuler, pour un client sur un même contrat, des rémunérations différentes. Par exemple, des commissions versées par l'assureur et la facturation d'honoraires au client pour des diligences particulières. Ce qui se justifie dans certains cas, notamment dans la fourniture d'une recommandation personnalisée qui implique une comparaison suffisante de contrats sur un même marché.

Seuls 15% des courtiers français déclarent percevoir des honoraires. Un pourcentage assez stable depuis une dizaine d'années.

A noter, que sur certains types de risques, particulièrement ceux des entreprises d'une certaine taille, la facturation d'honoraires est la norme. Il s'agit d'une exigence des clients qui d'ailleurs matérialise et clarifie la nature du mandat liant l'entreprise assurée à l'intermédiaire.

Quels sont les impacts mesurables de l'interdiction des commissions sur les marchés ?

Les retours d'expérience montrent des résultats contrastés. En effet, en **Finlande** cette mesure a signé la disparition de la majeure partie des courtiers alors que les observateurs déplorent un déficit de conseil aux clients. La même observation est faite en **Norvège**.

Au **Royaume-Uni**, c'est le 1^{er} janvier 2013, dans le cadre d'une vaste réforme de la distribution des produits financiers et d'assurance vie, que l'interdiction des commissions a été mise en œuvre. Sept ans plus tard, les mesures engagées ont modifié le paysage de ces marchés. En effet, l'interdiction du commissionnement a eu des conséquences importantes. L'obligation de fixer avec chaque client les honoraires adaptés à sa situation a réduit sensiblement ceux payés par les investisseurs importants qui ont négocié à la baisse. Les investisseurs titulaires de portefeuilles modestes ont trouvé prohibitifs les honoraires qui leur étaient demandés et ont donc renoncé à la prestation de conseil. La césure semble s'établir autour de 120 000 livres sterling de portefeuille (environ 140 000 €). Les observateurs constatent que plusieurs millions de consommateurs s'éloignent du conseil. Principalement, parce qu'ils considèrent que ce service, trop onéreux, n'est pas ou plus à leur portée. Sur ce plan, la réforme manque son objectif de renforcer l'accès au conseil et crée une discrimination, un « déficit de conseil » important. Les plateformes numériques tirent profit de cette situation en proposant des offres dédiées avec un accompagnement en ligne. Il n'y a pas de conseil, mais une forme d'assistance à la souscription qui guide les prospects ou les clients vers une offre standardisée. Un nombre croissant de consommateurs s'y intéressent. Pour beaucoup, cette forme d'auto-gestion ou d'autopilotage est une alternative qui leur paraît crédible. D'ailleurs, certains fonds ont saisi cette opportunité avec succès, leurs ventes progressant plus vite que le marché depuis 2013.

Quoiqu'il en soit, au Royaume-Uni, bien que le dispositif ait eu pour ambition initiale de « démocratiser » le conseil, celui-ci a disparu pour une bonne moitié des investisseurs particuliers. Du même coup, l'objectif de stimuler la concurrence, en favorisant la diversification des offres afin d'ouvrir les possibilités de choix, s'est refermé. Cette situation inquiète le régulateur (la FCA) qui a constaté que le nombre de citoyens bénéficiant d'un conseil a régressé. Tracey McDermott, directrice générale par intérim de la Financial Conduct Authority au Royaume Uni avait déclaré à la BBC (mai 2016) que le régulateur examinait la possibilité d'autoriser de nouveau les commissions sur certains produits d'investissement. Depuis, rien n'a bougé. D'autres voix se sont élevées pour considérer que certes il y a un manque de conseils, mais l'utilisation des commissions est trop problématique pour être la bonne solution. La FCA a annoncé qu'elle allait étudier à nouveau la question. Un récent rappel du régulateur britannique (FCA) a indiqué que l'interdiction des commissions s'étendait bien aux risques hypothécaires.

Depuis la mise en œuvre de ces mesures, les effectifs d'intermédiaires ont régressé de 20% avant de se stabiliser. Néanmoins, selon Investec Wealth & Investment trois intermédiaires sur cinq (61%) ont vu leurs revenus progresser, dont 13% ont déclaré être en expansion significative. Parmi ceux qui se sont développés, 39% précisent que leur progression est organique, 30% pensent avoir réussi en se concentrant sur les activités les plus rentables et 26% ont suggéré qu'ils avaient fait le choix d'un modèle d'organisation plus efficace. La contraction des effectifs est directement liée à la réforme dans son ensemble dont la fin du commissionnement, mais pas seulement.

Enfin, l'un des effets attendus, notamment à la faveur d'une transparence et d'une concurrence accrues, était une baisse globale des frais. Cela ne semble pas être le cas, certes les frais liés aux produits ont baissé, mais pas la globalité de ce qui est demandé au client lorsque l'on totalise les honoraires et les taxes (TVA) qui y sont désormais attachés. Il n'en demeure pas moins qu'en abandonnant, volontairement ou pas, aux plateformes directes des pans de marché, les *financial advisors* affaiblissent potentiellement leurs positions. Leurs pertes de parts de marché en témoignent (92% en 2010 – 75% en 2018).

Aux Pays-Bas, l'interdiction des commissions touche tous les intermédiaires en opérations financières et en assurance-vie ainsi que les réseaux bancaires. Lorsqu'il s'agit de vente directe au client l'organisme vendeur doit être transparent sur le montant des frais et du conseil, il lui est interdit de ne pas les facturer. En effet, cela suggérerait que la distribution et le conseil sont gratuits et constituerait une distorsion manifeste des règles de la concurrence. Comme au Royaume-Uni, le coût du conseil, brutalement révélé aux consommateurs a provoqué des déplacements de clientèles. Soit que certains produits étaient manifestement trop commissionnés, comme l'assurance obsèques, ou bien que le prix demandé pour le conseil apparût trop élevé et sans correspondance avec la valeur ajoutée perçue (selon Nibud 2017) (taille du portefeuille investi, explicitation de la prestation de conseil et pertinence de celle-ci). Un autre observateur (Gfk 2018) a noté une baisse des conseils hypothécaires de 15% juste après l'interdiction des commissions en 2013, mais les prix sont revenus au niveau précédent dès 2017.

L'autorité néerlandaise des marchés financiers (AFM) a signalé une légère amélioration de la qualité des conseils sur l'assurance et les risques hypothécaires. Elle a également souligné que des améliorations étaient encore souhaitables. Mais fait observer le Dr Fred de Jong⁸ les vérifications de l'AFM ne portent que sur le formalisme du respect des règles et de la législation. Ce qui est bien, mais pas suffisant pour garantir une bonne qualité de conseil.

Les Pouvoirs publics néerlandais ont fait procéder à une double évaluation des impacts de cette réglementation. Ils se sont félicités, à la lecture des deux audits qu'ils ont commandités, des effets bénéfiques des mesures prises en 2013. Ils ont ainsi mis en avant un large consensus, tant des clients que des professionnels, autour de cette mesure qui renforce la relation client – intermédiaire. Ils soulignent l'effet bénéfique d'avoir à expliquer la valeur ajoutée du conseil. Ce qui renforce les facultés pour les clients de faire de bons choix y compris sur les coûts des prestations puisque l'information est désormais complète et disponible. Un bémol tout de même, malgré des efforts de clarification du conseil et de sa tarification, les Pouvoirs publics trouvent la situation peu satisfaisante et envisagent de nouvelles mesures, en particulier de normer le coût du conseil. A la lueur de cette évaluation, les Pouvoirs publics néerlandais ont précisé ne pas avoir de raison d'étendre l'interdiction des commissions aux assurances non-vie. Mais, ils suggèrent, malgré

Néanmoins, il semble bien que la demande de conseils connaisse une nette réduction. Des consommateurs ne veulent pas ou ne peuvent pas payer le prix du conseil. D'ailleurs, les frais de conseils financiers ont baissé avant de se redresser. Comme

au Royaume-Uni, le changement de mode de rémunération s'est accompagné d'une recherche d'optimisation des cabinets indépendants qui se sont écartés des segments de clients les moins rentables ou pas rentables du tout. Quoiqu'il en soit, il semble que la sous-assurance, voire l'absence totale d'assurance se soient développées.

A noter qu'aux Pays-Bas la modification du système de rémunération a entraîné l'émergence de formes alternatives : conseils sans vente de produits, abonnement à des services d'informations. Là encore la contraction des effectifs des intermédiaires est perceptible sans qu'il soit possible de déterminer si elle est directement imputable à l'interdiction des commissions. En effet, les réformes qui ont accru le niveau de professionnalisme des intermédiaires ont eu également un impact.

Les premières leçons de ces expériences

Le premier constat, est que la suppression des commissions a eu pour effet de réduire l'offre de conseil et d'information aux clients en grande partie pour des raisons économiques. Certes, l'innovation et l'offre produits restent soutenues, mais l'accès aux clients, sur les marchés que nous avons observés, n'a pas progressé bien au contraire.

Ensuite, deuxième constat, cette mesure a été prise sans s'assurer qu'elle correspondait à une attente des consommateurs. Comme dans les débats qui ont accompagné l'élaboration de la DDA et de MIFID II, les positions ont souvent été plus idéologiques que rationnelles. De fait, le trop petit nombre d'études et de travaux préparatoires n'a pas permis d'évaluer et donc d'anticiper les conséquences de cette décision. De fait, les consommateurs ne sont pas toujours disposés à payer directement pour des conseils financiers car ils n'en ressentent ni la nécessité, ni la valeur ajoutée. En partie, parce que la valeur ajoutée ne leur paraît pas flagrante. De nombreux consommateurs pensent que cette prestation est gratuite et n'envisagent pas de la payer. Cela, dans des pays où la culture financière semble plus développée que dans les pays latins ! Aux Pays-Bas surtout où les Pouvoirs publics ont parié sur la maturité des clients. De fait, les travaux d'observation conduits depuis la mise en œuvre de la mesure montrent que les clients ont tendance à aller vers le conseil le moins cher plutôt que de choisir le meilleur.

Le troisième constat pointe le risque de conseil *low cost*. Ce faible intérêt pour le conseil, s'explique en partie parce que nombre de clients pensent pouvoir s'en passer ou tout au moins faire aussi bien. Ce qui pose la question de sa crédibilité et de la valorisation de cette prestation. Les intermédiaires ont devant eux un vaste chantier pour mieux faire comprendre l'importance de leur fonction. Certains législateurs ont d'ailleurs développé l'argument selon lequel la perception d'honoraires rapprocherait les positions des intermédiaires de leurs clients et faciliterait une meilleure connaissance des enjeux. Cela n'a manifestement pas été le cas ou bien il faudra encore beaucoup de temps et des mesures ciblées de formation et d'information pour atteindre cet objectif. Le taux de couverture d'assurance n'a pas progressé sur ces marchés. L'accessibilité au conseil n'a pas été améliorée et l'on ne peut guère affirmer que la concurrence ait pu jouer un rôle plus marqué au bénéfice des clients.

Le quatrième constat souligne que si les intermédiaires concernés par ces mesures ont été chahutés, ils ont majoritairement tiré leur épingle du jeu, parfois au prix d'un changement total de statut (Finlande et Norvège). Il n'en demeure pas moins que leur réalité collective a perdu du terrain.

Le cinquième constat est que le mode de rémunération et l'identité de celui qui la paye influent sur la nature des relations des intermédiaires et de leurs fournisseurs. Ce n'est pas nouveau, mais dans la chasse aux conflits d'intérêts c'est la question clé. Quelle est la nature des liens ? Et comment ces derniers caractérisent-ils les rémunérations ? C'est probablement par là qu'il conviendrait d'aborder le problème.

Enfin, aucun système n'est une solution universelle. Les honoraires certes, réduisent les potentiels conflits d'intérêts. Par nature transparents, ils annoncent la couleur et placent très concrètement l'intermédiaire rémunéré de cette manière aux côtés du client. Les commissions versées par l'assureur établissent une relation directe avec lui, surtout si des relations de mandats appelées parfois des délégations font exécuter des tâches par l'intermédiaire, pour le compte de l'assureur. C'est la réalité du double mandat. Mais le commissionnement présente un avantage important, il mutualise la prestation de l'intermédiaire. Les clients qui payent les primes les plus importantes ou les investisseurs les plus riches contribuent mécaniquement plus fortement permettant ainsi aux plus modestes assurés ou investisseurs de bénéficier de services de conseil comparables. A noter que lorsque les intermédiaires gèrent les sinistres, la commission couvre également cette prestation délivrée au client, alors que dans nombre de cas, nous avons observé que les honoraires ne concernent que la rémunération du conseil. Ce qui implique une autre rémunération spécifique pour cette gestion des sinistres.

La suppression des commissions constituerait un choc économique !

La structure des portefeuilles des intermédiaires est composée majoritairement de clients « particuliers ». Ceux-ci paient, à l'intérieur des cotisations qu'ils acquittent, le coût du conseil. Ce marché représente entre la moitié et les 2/3 des revenus des cabinets d'assurance (50% pour les courtiers et 66 % pour les agents).

Les courtiers qui interviennent auprès des entreprises pour leurs grands risques facturent pour l'essentiel des honoraires. Leurs clients ne comprendraient pas qu'il en soit autrement. Ils apportent un témoignage direct que cela instaure des relations différentes. Mais à l'évidence ce modèle repose sur un certain nombre de particularités et ne peut pas être transposé en l'état. Il en est autrement pour les autres intermédiaires.

Les modèles économiques de la très grande majorité des intermédiaires intègrent les deux côtés du marché⁹. D'un côté, les prestations servies au client et de l'autre les services effectués pour les assureurs. En fait, la rentabilité de leur entreprise repose sur cette double activité. Ils doivent donc courtiser chaque partie car c'est ainsi qu'ils rentabilisent leur business. Cela pose de redoutables questions en matière de gestion des conflits d'intérêts et de transparence, mais leur entreprise repose sur cette réalité.

La structure des coûts¹⁰ des cabinets des intermédiaires montre que la rémunération usuelle perçue ne couvre pas les coûts du conseil et l'effort commercial la première année. Seule la récurrence permet - et à condition d'avoir une masse de contrats suffisante - de rentabiliser sur deux voire trois ans l'investissement que représentent la recherche et l'acquisition d'un client. C'est la raison pour laquelle le 3^{ème} usage du courtage¹¹ maintient une commission au courtier apporteur et dans certains réseaux d'agents une indemnité de compensation est versée à l'agent qui perd une affaire alors que le contrat reste dans le portefeuille de la compagnie. Ces dispositifs sont sûrement imparfaits, mais ont pour objectif de maintenir une certaine stabilité des portefeuilles tout en respectant la volonté des clients.

L'observation des coûts d'acquisition¹² montre que ceux-ci varient sensiblement d'un pays à un autre affichant des amplitudes significatives¹³. Elles sont le reflet des réalités locales de ces marchés : pratiques commerciales, répartition des tâches dans les chaînes de distribution, intensité de la concurrence. Cela rend illusoire l'idée d'imposer à tout un continent des modalités unifiées. Une règle et des obligations sont possibles autour d'une cohérence globale pour préserver le strict respect des intérêts des clients. C'est ce qu'a fait la DDA.

Il faut avoir conscience de la fragilité de ces structures de distribution dont près de 90% emploient moins de 5 salariés. Fragiles, mais agiles et réactives, avec du temps et du soutien elles pourraient progressivement passer d'un modèle à un autre comme nous l'avons vu au Royaume-Uni et aux Pays-Bas, si cela était exigé. Néanmoins, les conséquences sur les marchés et les consommateurs pourraient être redoutables.

Ce qui est vrai pour un intermédiaire en matière de structure de coûts l'est pour un réseau intégré ou pour la vente directe. Le modèle économique repose donc, aujourd'hui, sur cette réalité et le coût d'acquisition d'un contrat est assez proche d'un système de distribution à l'autre¹⁴.

En France, le conseil est obligatoire. Il n'y a pas de vente sans conseil possible comme au Royaume-Uni ou aux Pays Bas. Aussi faudrait-il bien établir un lien entre cette obligation et la nécessaire rémunération de cette prestation. Le fait de basculer vers des honoraires nécessiterait un dispositif adapté qui respecte l'obligation et finance celui qui en est le débiteur.

Est-il possible d'améliorer le système de la commission pour renforcer le strict respect des intérêts du client ?

Les adversaires du commissionnement n'ont donc pas désarmé. Or, ce système ne manque pas d'atouts, au moins pour les risques de masse, et son remplacement brutal par des honoraires risque de déstabiliser les marchés sans qu'il soit démontré que cela se traduise par un avantage net pour les clients. Quoi qu'il en soit, ceux qui tiennent à le voir perdurer ont intérêt à anticiper et à démontrer, de manière objective, les bénéfices intrinsèques qu'il offre aux consommateurs et à la stabilité des marchés. Enfin, pour éviter les *a priori* et les débats idéologiques comme nous l'avons vu au Royaume-Uni, il paraît utile de cerner la question centrale qui est celle de la neutralité du système devant les intérêts des clients. Sur ce plan, il est impératif d'épurer le commissionnement des formes qui le biaisent et le desservent. Or, il faut bien le dire les mauvaises habitudes s'accrochent et pervertissent cette forme de rémunération.

La DDA et MIFID II ont bien structuré les obligations de transparence pour réduire les potentiels conflits d'intérêts. Un respect plus strict de leurs prescriptions améliorera la protection des consommateurs. Il est probablement plus sage, avant d'imaginer des mesures plus radicales, d'en mesurer les effets dans la durée.

L'une des questions clés concerne le statut de celui qui rend le conseil. Est-il le mandataire de la compagnie ou celui du client ? Et s'il est celui des deux – comme souvent le courtier – y a-t-il une règle de conflit ? Car c'est bien là que se nichent les conflits d'intérêts. Clarifier cet aspect devrait lever certaines préventions contre le commissionnement.

La question de la transparence des rémunérations mérite d'être posée. Elle est complexe car il faut instaurer une norme qui donne une réelle comparabilité entre les différents compétiteurs. Mais avec du temps cela est possible. Aujourd'hui, la mesure retenue est le coût d'acquisition et de conservation du client. Et, il y a peu d'écarts entre les différents systèmes de distribution sauf, sur quelques produits particuliers. Le jeu de la concurrence, observé sur une longue période, montre un resserrement très net des écarts les réduisant parfois à zéro. Les produits qui affichent encore des écarts significatifs ont généralement été préservés de la concurrence comme l'assurance emprunteur, ou bien sont trop marginaux.

- 1 DDA article 17 : ...les distributeurs de produits d'assurance agissent toujours de manière honnête, impartiale et professionnelle, et ce au mieux des intérêts de leurs clients.
- 2 **BEUC** Bureau européen des unions de consommateurs
- 3 **ESMA** Autorité européenne des marchés financiers
- 4 **EIOPA** Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles
- 5 L'intermédiation financière telle que décrite par Santomero en 1984 et Thakkor en 1993
- 6 DIA1 Directive sur l'intermédiation en assurance 2002/92/CE
- 7 Investec Wealth & Investment 2018
- 8 Dr Fred de Jong University of Amsterdam
- 9 Rochet, J. and J. Tirole (2003), Platform competition into sided markets
- 10 Travaux du **MEDI** 2000 - 2008
- 11 Usages des du courtage d'assurances terrestres
- 12 Les couts d'acquisition des contrats regroupent les commissions versées et/ou les salaires payés aux forces commerciales ainsi que les frais d'animation des réseaux.
- 13 Les écarts moyens peuvent atteindre $\frac{1}{4}$ soit 5 à 6 points des cotisations moyennes entre par exemple la Belgique et l'Espagne
- 14 Travaux du **MEDI** 2000 - 2018