

**Année universitaire 2021-2022**

**« L'Agent Général d'Assurance Exclusif : une fonction polyvalente pour une réglementation drastique liée au droit communautaire »**

**Mémoire présenté par**

Joris Genty

*1<sup>ère</sup> année de Master Droit des assurances*



Stage effectué à **Mutuelle de Poitiers Assurances**

Agence Mutuelle de Poitiers Assurances - Christelle BERSARS et François SPORTIELLO, 17 Rue d'Angoulême, 16220 Montbron

Maître de stage : François Sportiello

Stage effectué du 4 avril au 15 juin 2022

## Remerciements

Dans le cadre de ma formation en Master 1 Droit des assurances, j'ai effectué mon stage au sein de la plus grande agence de la société mutualiste Mutuelle de Poitiers Assurances, l'agence Mutuelle de Poitiers Assurances - Christelle BERSARS et François SPORTIELLO. Ces deux agents généraux sont à la tête de trois agences dispersées à Montbron, Piégut Pluviers et Nontron.

Je tiens à les remercier chaleureusement pour les connaissances et le savoir-faire qu'ils m'ont prodigués. Ils m'ont aidé à développer mon esprit commercial et ils m'ont permis de découvrir l'organisation et le fonctionnement d'une agence atypique de la Mutuelle de Poitiers du fait de son grand nombre de sociétaires et de collaborateurs. Grâce à eux, j'ai été en mesure de découvrir dans les moindres détails la vie d'un Agent Général d'Assurance Exclusif ainsi que toutes les fonctions, toutes les missions et tous les rôles incombant à cette magnifique profession marquée par une polyvalence et une pluridisciplinarité sans équivalent.

Je souhaite remercier plus spécifiquement Marina Quintard qui a grandement contribué à la pluridisciplinarité des missions qui m'ont été octroyées et qui m'a démontré l'importance prépondérante du volet administratif dans une agence caractérisée par le rôle du rangement des différents dossiers permettant une réponse rapide et efficace face aux demandes diverses et variées des sociétaires et par la tenue de différents tableaux Excel pour une connaissance du sociétaire par la synthèse de ses différents contrats.

Je souhaite également remercier Maryline Goursaud, Françoise Dubreuil, Isabelle Sardin et Laura Gabilan pour les connaissances apportées dans le cadre de la gestion, déclaration et règlement d'un sinistre qui est inéluctablement une étape incontournable dans le fonctionnement d'une société d'assurance.

Je n'oublie pas de remercier Amélie Pinel, Julien Gravouil et Eyméric Rougier pour le soutien et les compétences sans failles apportées dans le cadre de la gestion du pôle flux consistant à répondre à toute demande des sociétaires par voie téléphonique ou de vive voix pour des sociétaires se rendant directement à l'agence.

Je tiens enfin à remercier l'ensemble des collaborateurs qui m'ont accompagné dans mon apprentissage de la vie d'une agence en apportant chacun une pierre à l'édifice, édifice synonyme ici de toutes les compétences que j'ai pu acquérir.

Enfin, je tiens à remercier chaleureusement le Pôle Universitaire Niortais rattaché à l'Université de Poitiers pour la qualité de la formation Master 1 Droit des assurances et la possibilité pour les étudiants d'effectuer un stage afin d'avoir une vision pratique du monde assurantiel. En effet, cette possibilité de stage m'a permis d'effacer tous mes doutes et d'avoir une vision parfaitement claire concernant mon projet professionnel.

## **Table des matières**

<b>Table des matières .....</b>	<b>3</b>
<b>I/ Découverte de la Mutuelle de Poitiers Assurances.....</b>	<b>4</b>
§1 : Présentation de la société.....	4
§2 : Gouvernance de la société .....	6
§3 : Illustration de l'identité de la société .....	8
§4 : Zoom sur l'agence Mutuelle de Poitiers Assurances – Christelle BERSARS et François SPORTIELLO .....	10
<b>II/ La profession polyvalente d'Agent Général d'Assurance Exclusif.....</b>	<b>13</b>
§1 : Une fonction managériale .....	13
§2 : Une fonction commerciale.....	15
§3 : Une fonction locale .....	18
§4 : Une fonction juridico-administrative.....	20
<b>III/ Une réglementation drastique liée au droit communautaire .....</b>	<b>22</b>
§1 : L'installation progressive d'un droit communautaire .....	22
§2 : La Directive Solvabilité II et son contrôle exacerbé.....	25
§3 : La Directive Distribution de l'Assurance et ses exigences proches de la fonction d'Agent Général .....	28
§4 : La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT), une lutte engendrant des obligations incontournables pour un Agent Général.....	31
§5 : La protection des données personnelles (RGPD), une protection inéluctable dans le cadre d'une gestion de clientèle .....	33
<b>Bilan personnel et perspectives de l'expérience vécue .....</b>	<b>35</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>36</b>
<b>Annexes .....</b>	<b>37</b>

# I/ Découverte de la Mutuelle de Poitiers Assurances

## §1 : Présentation de la société

La Mutuelle de Poitiers Assurances est une société d'assurance mutuelle. Par conséquent, cette société ne possède pas d'actionnaires et de capital social mais un fonds d'établissement. En définitive, c'est une organisation à but non lucratif. Ainsi, les adhérents ont la qualité de sociétaires. Un assuré n'est pas forcément sociétaire car le sociétaire est celui qui va payer les cotisations d'assurance, c'est donc le souscripteur d'une société d'assurance mutuelle. Le sociétaire va donc avoir un contrat portant sur une part sociale et va jouir, à l'instar des actionnaires, d'une rémunération annuelle en cas de bénéfices réalisés par la société d'assurance mutuelle. L'esprit mutualiste repose donc sur une participation et une rémunération de ses adhérents.

La Mutuelle de Poitiers Assurances jouit d'une ancienneté assez exceptionnelle. En effet, fondée en 1838, cette société d'assurance mutuelle sera bientôt bicentenaire.

Cette dernière s'est donc adaptée à bon nombre de changements sociétaux et économiques comme l'entrée dans la société de consommation de masse depuis les Trente Glorieuses débutées en 1946 au lendemain de la Seconde Guerre mondiale et s'étendant jusqu'au second choc pétrolier sur l'économie française en 1973.

L'activité de la Mutuelle de Poitiers s'est diversifiée en deux siècles pour proposer aujourd'hui divers contrats d'assurance pour des professionnels et des particuliers mais sa vocation est toujours celle de la protection des personnes et de leurs biens. Cette diversification à travers les siècles s'illustre par quelques dates.

### Dates-clés de la Mutuelle de Poitiers :

**1838** : Louis-Frédéric DOIN-MUSSET, Directeur Fondateur de la société, crée la Société d'assurance Mutuelle Immobilière contre l'incendie pour les départements de la Vienne, des Deux-Sèvres et de la Vendée.

**1839** : Création de la Société Mobilière. Extension des activités des deux mutuelles aux départements de la Charente et de la Charente-Inférieure.

**1868** : Fusion des activités mobilières et immobilières. Subséquemment cela, la Mutuelle de Poitiers voit le jour sous la direction de Louis-Henri DESERT.

**1889-1923** : Extension territoriale de la Société à 13 départements puis à la France entière.

**Depuis 1960** : Extension des activités de la Société à la branche Automobile. La Mutuelle de Poitiers devient une Société d'Assurance Mutuelle IARD (Incendie, Accidents, Risques Divers) sous la direction de Philippe-Henri DÉSSERT, Directeur Général de 1961 à 1978 puis d'Alain DÉSSERT de 1978 à 1990, de Maxime-Henri DÉSSERT de 1991 à 2005, de Olivier DÉSSERT de 2005 à 2013 et aujourd'hui sous la direction de Stéphane DÉSSERT et sous la présidence du Docteur Jacques DROUINEAU.

L'essence même de la Mutuelle de Poitiers Assurances, sa raison d'être est sa proximité avec ses sociétaires qui permet à cette dernière de se différencier des sociétés d'assurance plus classiques comme les sociétés anonymes avec AXA par exemple. Cette proximité caractérise l'esprit mutualiste de cette société. En effet, afin de proposer des solutions adaptées mais aussi de rassurer et d'accompagner le sociétaire, la Mutuelle de Poitiers privilégie les relations humaines, les réels échanges entre l'assureur et le sociétaire avec la mise en place d'un service de proximité pour répondre directement aux demandes des sociétaires. « Chez la Mutuelle de Poitiers, pas de plateau téléphonique ! ». La nomination des Agents Généraux d'Assurance Exclusifs prend également en compte la proximité de ces derniers à leurs agences permettant une connaissance exacerbée et plus personnelle des sociétaires. Le système est ainsi pensé pour que la proximité avec le sociétaire soit établie du début à la fin de la relation contractuelle, c'est-à-dire de la souscription du contrat d'assurance jusqu'au règlement du sinistre et éventuellement jusqu'à la résiliation du contrat d'assurance. La protection offerte par la Mutuelle de Poitiers pour les sociétaires est entière.

#### L'offre de protection de la Mutuelle de Poitiers Assurances :



**Santé et famille** : complémentaire santé individuelle et collective, protection des accidents de la vie, assurance scolaire, protection juridique.



**Automobile** : 4 roues, 2 roues, tracteurs.



**Domages aux biens** : multirisque habitation, multirisque professionnelle, multirisque agricole.



**Épargne, retraite et prévoyance** en partenariat avec AG2R La Mondiale.

## **§2 : Gouvernance de la société**

Au sein de la Mutuelle de Poitiers Assurances, trois organes composent la gouvernance de ladite société.

Nous avons ainsi l'**Assemblée Générale**, composée de délégués élus par les Sociétaires, le **Conseil d'Administration** qui voit ses membres élus par le premier organe susvisé et le **Directeur Général** nommé par le Conseil d'Administration. Le Conseil d'Administration et le Directeur Général forment l'organe d'administration, de gestion et de contrôle visé à l'article R 354-1 du Code des assurances.

- L'Assemblée Générale

La Mutuelle de Poitiers Assurances propose un système indirect de représentation de ses sociétaires aux Assemblées Générales. Cela est dû au grand nombre de sociétaires composant cette société d'assurance mutuelle bicentenaire.

Ainsi, l'Assemblée Générale est composée de 60 Délégués titulaires élus par l'universalité des Sociétaires. Ces derniers représentent l'ensemble des Sociétaires, et se réunissent en Assemblée Générale tous les ans au Siège social situé à Ligugé dans le département de la Vienne.

Au sein de cette assemblée, nous trouvons 5 groupements de sociétaires différents où sont répartis les délégués. Ces 5 groupements sont Risques des Particuliers, Risques des Militaires de la Gendarmerie Nationale, Risques des autres Fonctionnaires et assimilés, Risques des Agriculteurs et Risques des autres Professionnels. Selon l'article 17 des statuts de la Mutuelle de Poitiers Assurances, les délégués sont élus par correspondance par les sociétaires pour six ans au scrutin plurinominal à un tour et leurs mandats sont renouvelables par tiers tous les deux ans.

Ces délégués ont pour mission de se prononcer sur les comptes et la gestion de la société, d'élire les administrateurs et ont également la charge de modifier les statuts de la société pour les adapter aux évolutions sociales, sociétales, économiques et réglementaires. Ils participent donc activement à la pérennisation du système mutualiste.

- Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration est nommé par l'Assemblée Générale et se compose de 12 membres. Cela est prévu par l'article 28 des statuts. Les 12 membres susvisés sont choisis par les sociétaires de la mutuelle qui sont à jour dans leurs cotisations et vont représenter les 5 groupements des sociétaires.

Les Administrateurs sont élus pour 6 ans et renouvelables par tiers tous les deux ans, ils sont rééligibles. Les administrateurs sont révocables à tout moment par l'Assemblée Générale ordinaire. D'autres administrateurs peuvent également être choisis en fonction d'une compétence particulière.

L'article L 322-26-2 du Code des assurances prévoit également un administrateur élu par le personnel salarié avec un mandat d'une durée de trois ans.

## - La Direction Générale

Le Directeur Général est nommé par le Conseil d'Administration. Il est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toutes circonstances au nom de la société et va représenter la société dans ses rapports avec les tiers. La Direction Générale de la Société est exercée depuis le 1er janvier 2014 par Stéphane Désert qui met en œuvre la stratégie et les choix définis, en concertation, avec le Conseil d'Administration.

### Stéphane DÉSSERT



**Directeur Général**  
**Dirigeant effectif de plein droit**

### Anne-Sophie FRAISSINET

**Directeur Financier et des risques, Directeur Général Adjoint, Second Dirigeant Effectif**



- > Gestion des actifs mobiliers et immobiliers
- > Établissement des comptes et fiscalité
- > Gestion des risques et de la solvabilité
- > Contrôle interne, conformité et reporting qualitatif
- > Statistiques, données réglementaires, contrôle de gestion et reporting financier
- > Pilotage qualité des données

### Thierry GALLET

**Directeur Technique assurance et de l'offre de services**  
**Directeur Général Adjoint**  
**Second Dirigeant Effectif**



- > Offre produits et études techniques
- > Services et partenariats
- > Production
- > Indemnisation
- > Expérience client

### **§3 : Illustration de l'identité de la société**

Cette illustration identitaire de la Mutuelle de Poitiers passe par la mise en avant des valeurs et des engagements de cette société d'assurance mutuelle.

Esprit mutualiste, Bienveillance, Proximité, Convivialité, Dynamisme et Professionnalisme constituent les six valeurs de la Mutuelle de Poitiers Assurances.

Nous avons déjà abordé l'esprit mutualiste de la société qui caractérise ses valeurs, esprit mutualiste qui semble inébranlable aujourd'hui. Cet esprit mutualiste se caractérise par la proximité et la réactivité des professionnels de l'assurance rattachés à la Mutuelle de Poitiers Assurances. Cette réactivité s'explique par le fonctionnement de la Mutuelle de Poitiers en agences avec à leur tête un ou plusieurs Agents Généraux d'Assurance Exclusifs qui permet d'exacerber cette proximité avec des Agents directement en contact avec les sociétaires. Cela permet d'instaurer une véritable dimension humaine entre Agents et sociétaires.

La présence d'Agents Généraux d'Assurance Exclusif illustrant l'esprit mutualiste amène donc vers une bienveillance, une convivialité et une proximité. Dynamisme et Professionnalisme s'expliquent par une connaissance du secteur dans lequel les Agents Généraux évoluent et donc une connaissance des assurés et de leurs activités par extension.

Cet esprit est également exacerbé par l'adhésion aux 8 engagements mutualistes de ROAM (Réunion des Organismes d'Assurance Mutuelle), je cite :

« Respecter une gouvernance démocratique par des sociétaires élus par leurs pairs où chaque sociétaire dispose d'une voix.

Respecter un fonctionnement qui, basé sur la mutualisation des risques en groupes homogènes garantit la plus grande équité entre les sociétaires.

Gérer avec efficacité dans le cadre d'une vision à long terme, pour obtenir le niveau de rentabilité qui permet de garantir leur solvabilité et la sécurité de leurs sociétaires.

Assurer leur indépendance et financer les actions de développement souhaitées par l'ensemble des sociétaires grâce à la maîtrise de leurs fonds propres.

Garantir à chacun de leurs sociétaires, qu'elles s'adressent à eux directement ou par intermédiaire, la meilleure sécurité au meilleur coût, en raison d'une absence de conflit entre rémunération du capital et performance des produits, le consommateur/sociétaire étant lui-même au centre de la gouvernance.

Développer et promouvoir des valeurs de compétence professionnelle, de loyauté, de sincérité et de respect tant vis-à-vis de leurs sociétaires que parmi leurs collaborateurs et leurs partenaires, et appliquer des principes de management en conséquence.

Engager et promouvoir au niveau national, européen et international, une approche des débats sur les risques de société faisant une large part à l'humain et au long terme, cohérente avec leurs objectifs de protection durable des personnes et des biens.

Présenter et défendre le modèle mutualiste dont l'efficacité est reconnue dans une économie de marché, ainsi que sa pérennité, ses principes de fonctionnement dans les professions de l'assurance comme un mode de fonctionnement totalement en phase avec les enjeux et les valeurs de la société et de l'économie contemporaine. »

Ces valeurs mutualistes prônées par la Mutuelle de Poitiers Assurances amènent à une croissance constante à un rythme effréné. Cette croissance s'illustre par des chiffres clés démontrant la grande forme de la société au 31 décembre 2020 :

- 477 362 sociétaires (+11,84 % depuis 2011)
- 1 335 035 million de contrats (+12,17 % depuis 2011)
- 412 millions d'euros de chiffre d'affaires (+39,7 % depuis 10 ans)
- Un contact 100 % humain justifié par la non-présence de plateaux téléphoniques
- Une société bientôt bicentenaire
- 14,3 millions d'euros de résultat et une marge de Solvabilité II représentant 327 %
- 1087 personnes au service des sociétaires
- 241 millions d'euros de fonds propres et un total bilan de 1,25 milliard d'euros représentant une solvabilité importante
- 24,26 % de frais de gestion seulement prouvant une gestion efficace
- Une proximité territoriale avec 100 % des emplois localisés en France

Cette illustration identitaire donc axée sur un mutualisme constant peut aussi se retrouver à travers un programme de fidélisation de la clientèle, des sociétaires. L'exemple de cette fidélisation étant, à la Mutuelle de Poitiers Assurances, le Carré d'As permettant d'avoir une réduction des franchises sous certaines conditions dans le cadre de contrats MRH (Multirisque habitation) ou automobile. La franchise étant la somme restant à la charge de l'assuré après un sinistre, un seuil correspond à un montant devant être réglé par l'assuré et non par la compagnie d'assurance dans le cadre de la survenance d'un sinistre.

Carré d'As OR	Carré d'As ARGENT	Carré d'As BRONZE
<p><b>Les Conditions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Être Sociétaire de la Mutuelle de Poitiers Assurances depuis + de 5 ans</li> <li>✓ Bénéficier d'au moins 4 contrats (voir ci-dessous)</li> </ul> <p><b>Les Avantages Carré d'As Or <sup>(1)</sup></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Remboursement jusqu'à 200€ de votre "franchise dommages" Voiture ou Habitation en cas de sinistre <sup>(2)</sup></li> <li>✓ Offre "Contrats à 1€" (voir ci-dessous)</li> </ul>	<p><b>Les Conditions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Être Sociétaire de la Mutuelle de Poitiers Assurances depuis - de 5 ans</li> <li>✓ Bénéficier d'au moins 4 contrats (voir ci-dessous)</li> </ul> <p><b>Les Avantages Carré d'As Argent <sup>(1)</sup></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Remboursement jusqu'à 100€ de votre "franchise dommages" Voiture ou Habitation en cas de sinistre <sup>(2)</sup></li> <li>✓ Offre "Contrats à 1€" (voir ci-dessous)</li> </ul>	<p><b>Les Conditions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Être Sociétaire de la Mutuelle de Poitiers Assurances depuis + de 2 ans</li> <li>✓ Bénéficier de 2 ou 3 contrats dans 2 catégories différentes (voir ci-dessous)</li> </ul> <p><b>Les Avantages Carré d'As Bronze <sup>(1)</sup></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Remboursement jusqu'à 50€ de votre "franchise dommages" Voiture ou Habitation en cas de sinistre <sup>(2)</sup></li> <li>✓ Offre "Contrats à 1€" (voir ci-dessous)</li> </ul>

#### **§4 : Zoom sur l'agence Mutuelle de Poitiers Assurances – Christelle BERSARS et François SPORTIELLO**

Parmi les 300 agences de la Mutuelle de Poitiers Assurances, j'ai choisi l'agence de Christelle Bersars et de François Sportiello afin d'effectuer mon stage. Je ne regrette absolument pas ce choix puisque j'ai pu côtoyer tous les aspects du métier d'Agent Général d'Assurance Exclusif à travers cette agence assez hors norme. L'Agent Général est généralement accompagné de deux ou trois collaborateurs qui vont l'aider à gérer la vie assurantielle des sociétaires, de la proposition d'assurance jusqu'à l'éventuel règlement de sinistre.

Nonobstant, l'agence de Christelle Bersars et de François Sportiello ne comprend pas moins de 10 collaborateurs et l'activité de ces Agents Généraux d'Assurance Exclusifs s'étend en réalité à travers trois agences localisées à Montbron, Piégut-Pluviers et Nontron. Cette formidable activité employant une dizaine de collaborateurs s'explique par le fait que cette agence est tout simplement la plus importante de la Mutuelle de Poitiers aujourd'hui. En effet, elle jouit de 21 000 contrats pour 7 000 sociétaires, des chiffres stratosphériques pour une agence (les trois agences comprises). Cette activité est gérée par deux Agents Généraux d'Assurance Exclusifs fraîchement nommés depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022.

Dans le cadre de ce stage, j'ai pu m'adonner aux diverses tâches des collaborateurs en plus d'accompagner les Agents Généraux, d'où mon inclusion dans l'organigramme de l'agence.



Les 10 collaborateurs présents dans l'agence ont tous un domaine, une spécialisation afin que le travail titanesque soit réparti intelligemment.

Au niveau de la répartition, nous avons donc Eymeric Rougier, Laura Gabilan ainsi que Julien Gravouil qui gèrent le pôle flux, c'est-à-dire tous les appels de sociétaires réceptionnés par l'agence. Par le biais de ces appels, ils peuvent être amenés à traiter n'importe quelle demande émanant desdits sociétaires. Cela peut être une demande d'attestation, une demande de devis, une demande de souscription à la suite d'une réception d'un devis, un rendez-vous avec un des deux Agents Généraux d'Assurance Exclusifs pour faire le point sur l'entièreté des contrats ou encore une déclaration de sinistre.

Subséquemment cela, nous avons Isabelle Sardin et Amélie Pinel qui sont chargées de ce qu'on appelle la production. La production constitue l'arrivée d'un nouveau sociétaire ou la souscription d'un nouveau contrat pour un sociétaire existant. C'est ce qui va permettre d'accroître l'activité de l'agence, d'avoir des nouveaux clients.

Rattachée à la production, la prospection commerciale est également une activité à part entière afin de faire vivre une agence et surtout de la faire grandir. Dans ce domaine, nous retrouvons Alain Pouquet qui est un collaborateur un tantinet à part exerçant la profession d'apporteur d'affaires au sein de l'agence. Il est ainsi chargé de démarcher des clients potentiels dans le but d'avoir de nouveaux sociétaires subséquemment la signature d'un ou plusieurs contrats d'assurance.

Dans la vie d'un assuré, après la signature d'un contrat d'assurance et l'accompagnement du sociétaire qui en découle, vient naturellement la gestion d'un sinistre dans le cadre de la réalisation du risque. Le contrat d'assurance est le contrat d'adhésion par excellence autant qu'il est le contrat aléatoire par excellence. Au moment de la signature du contrat, le risque est incertain dans sa réalisation permettant la validité dudit contrat. Néanmoins, ce risque se réalise parfois et au sein d'une activité ayant 7 000 sociétaires pour 21 000 contrats, la gestion des sinistres constitue une mission constante. Dans ce domaine, nous retrouvons Françoise Dubreuil et Maryline Goursaud. Françoise est chargée de la gestion de sinistres s'inscrivant dans le cadre de risques IRD, c'est-à-dire Incendie et Risques Divers. Maryline, quant à elle, est chargée de la gestion de sinistres VAM, c'est-à-dire véhicules à moteurs, avec par exemple un sinistre Bris de glace pour cause de projection de cailloux ou encore un accident de la circulation entre deux véhicules, celui de l'assuré et celui d'un tiers. Laura Gabilan, qui est au sein du pôle flux, est également amenée à gérer les sinistres VAM.

Au sein de l'agence de Nontron, nous retrouvons Patrice Andre, un collaborateur indépendant qui gère seul cette agence et est donc chargé du pôle flux, de la production et de la gestion de sinistres au sein de cette dernière. Nonobstant, lors de mon stage, j'ai pu constater que les agences de Piégut-Pluviers et de Nontron sont des agences « satellites », l'essentiel de l'activité et de la gestion de la clientèle se trouvant à l'agence de Montbron.

Enfin, nous avons Marina Quintard, une collaboratrice capitale dans la vie de l'agence puisqu'elle gère le pôle professionnel et va donc recevoir les sociétaires professionnels en rendez-vous, s'occuper de la visite de risques, faire le point avec eux sur leurs contrats, constater leurs sinistres et donc gérer la vie assurantielle desdits sociétaires professionnels dans son intégralité. Cette gestion est indéboulonnable au sein d'une agence puisque les professionnels constituent les plus gros sociétaires possédant une multitude de contrats. Il faut ainsi leur

permettre de garder entière satisfaction vis-à-vis de l'agence. Cela passe par un travail méticuleux amenant vers une gestion parfaite du pôle professionnel assurée par Marina.

Si l'on se penche sur les trois différentes agences gérées par Christelle Bersars et François Sportiello, nous comprenons que l'incroyable portefeuille de cette activité est lié à l'ancienneté des premières agences. En effet, l'ancien Agent Général, qui assurait la gestion de ces trois agences, a débuté son activité en 1978 alors que la réglementation de la profession, tout comme celle des intermédiaires de l'assurance de manière générale, était encore embryonnaire. Cela a permis à cet ancien Agent, Guy Joyeux, de se concentrer sur la dimension commerciale de la fonction et donc par extension de développer son activité. Ainsi, c'est l'agence « principale », celle de Montbron, qui a vu le jour en 1978. L'agence de Piégut-Pluviers entre également dans la catégorie d'agences vieillissantes puisqu'elle est présente au sein de l'activité depuis 1984. Cependant, l'agence de Nontron est intégrée au sein de l'activité depuis 2021 seulement et propose donc une vision moderne et avec elle de belles perspectives de développement de la clientèle. En effet, cette agence voit son positionnement ancré au cœur de l'axe principale Limoges/Périgueux où un trafic de pas moins de 380 véhicules est présent chaque jour. Cette emplacement se trouve au cœur de l'activité commerciale de Nontron d'où ce fort potentiel de développement, d'intérêt et de croissance pour l'activité.

En définitive, nous avons une activité possédant une agence historique et donc une multitude de sociétaires importants permettant depuis longtemps la pérennité de l'activité. Cette dernière étant accompagnée par un esprit mutualiste et une proximité permettant une relation humaine avec le client, relation essentielle pour la fidélisation de ce dernier. Cette activité possède également des collaboratrices historiques comme Françoise et Maryline permettant une parfaite connaissance des produits et un apprentissage qui s'est avéré bénéfique pour les deux nouveaux Agents Généraux et continuera de l'être pour les nouveaux collaborateurs et pour moi-même. Ces deux derniers permettent d'ailleurs un renouvellement au sein de l'agence et une vision plus jeune s'avérant utile pour l'organisation de l'activité. Ce regain de modernité de l'activité passera également par un nouvel espace de 400 mètres carré pour l'agence de Montbron qui remplacera l'espace actuel. Nonobstant ce fort potentiel, comme dans toute activité, des menaces subsistent comme notamment l'attachement des sociétaires à un visage, à l'image véhiculé par l'ancien Agent Général entraînant inéluctablement une perte de vitesse du développement du portefeuille bien que cette perte soit absolument normale étant donné que la reprise de l'activité par les nouveaux agents est récente. De plus, le bon équilibre au niveau organisationnel doit être trouvé par ces derniers. Le portefeuille vieillissant du fait du début de l'activité en 1978 peut également constituer une menace tout comme les événements climatiques entraînant des sinistres qui sont amenés à se multiplier. En février 2021, le groupe Covéa (MAAF, GMF, MMA), leader français de l'assurance, a publié un livre blanc et ce dernier prévoit, en France, une augmentation de 110 % des dommages dus aux inondations, 130 % pour les crues éclair, une hausse de 60 % de la sinistralité liée à la sécheresse, 20 % pour celle liée à la grêle. La législation européenne, de plus en plus drastique, se révèle être, elle aussi, une menace sérieuse à l'activité reprise par Christelle et François.

L'activité émanant de ces trois agences représente donc un sacré défi pour son développement, défi qui devra être réalisé par les deux nouveaux Agents Généraux d'Assurance Exclusifs. Christelle Bersars et François Sportiello m'ont fait comprendre l'enjeu de tous ces défis à relever en me présentant de manière minutieuse leur profession passionnante et engageante, une profession aux multiples facettes.

## **II/ La profession polyvalente d'Agent Général d'Assurance** **Exclusif**

L'Agent Général d'Assurance Exclusif est une profession constituant un intermédiaire en assurance. L'intermédiation est définie par l'article L511-1 du Code des assurances « *Est un intermédiaire d'assurance ou de réassurance toute personne physique ou morale autre qu'une entreprise d'assurance ou de réassurance et son personnel et autre qu'un intermédiaire d'assurance à titre accessoire, qui, contre rémunération, accède à l'activité de distribution d'assurances ou de réassurances ou l'exerce* ». L'intermédiaire est donc un acteur de la distribution assurantielle. Cette dernière étant définie par l'article L511-1 al1 et 2 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. Est également considérée comme de la distribution d'assurances la fourniture d'informations sur un ou plusieurs contrats d'assurance selon des critères choisis par le souscripteur ou l'adhérent sur un site internet ou par d'autres moyens de communication et l'établissement d'un classement de produits d'assurance comprenant une comparaison des prix et des produits, ou une remise de prime, lorsque le souscripteur ou l'adhérent peut conclure le contrat directement ou indirectement au moyen du site internet ou par d'autres moyens de communication* ». En définitive, la distribution en assurance, c'est l'ensemble des opérations matérielles et juridiques qui vont permettre l'acheminement des produits ou services du stade de la production jusqu'à la consommation de ce produit. La raison de la distribution est d'amener à la conclusion d'un contrat d'assurance. Cette distribution sera étudiée avec davantage de précisions lors de la partie consacrée à la réglementation drastique émanant du droit communautaire.

Contrairement à d'autres intermédiaires comme le courtier, un agent général est mandaté par une compagnie d'assurance. Il a ainsi un contrat de mandat exclusif et constitue un intermédiaire d'assurance réglementé, lié par un contrat de mandat avec une compagnie d'assurance qu'il représente exclusivement. Le courtier est aussi un intermédiaire réglementé mais est mandaté par son client, par son assuré.

L'Agent Général d'Assurance Exclusif est un chef d'entreprise, un commercial flexible, un acteur local et se doit de s'adapter à la législation rigoureuse du droit des assurances.

### **§1 : Une fonction managériale**

L'Agent Général d'Assurance Exclusif, par le biais de sa nomination, devient gérant d'une agence, d'une activité, d'un portefeuille client. Il est donc un chef d'entreprise. Ce titre emporte naturellement des conséquences dans l'exercice de la profession. En effet, l'agent est doté d'une fonction managériale.

Cette fonction managériale s'explique à travers le management des ressources humaines. L'Agent Général va par exemple gérer les salaires, l'octroi des primes sur objectifs mais également les plannings comme décider de la semaine haute et de la semaine basse et ceci pour chaque employé. Au sein de l'agence BERSARS-SPORTIELLO, les employés alternent entre semaine haute et semaine basse, la semaine haute comprenant le lundi après-midi et le samedi matin en tant que période travaillée en plus des autres jours de la semaine.

Cette fonction managériale va également trouver vocation à s'appliquer dans la répartition des diverses tâches incombant aux collaborateurs pour une efficacité optimale. Dans une agence aussi volumineuse que celle de François et Christelle, l'organisation est de vigueur afin d'imposer une réelle harmonie dans la réalisation des missions assurantielles à mener. Ces dernières exigent une telle organisation d'autant plus qu'elles sont très variées. En effet, dans le pôle flux, nous pouvons retrouver les appels téléphoniques, les mails à gérer touchant à énormément de domaines comme l'envoi d'attestation, la refonte d'un contrat (modification d'un ou plusieurs éléments du contrat d'assurance impactant la tarification, c'est-à-dire le montant de la cotisation), l'avenant d'un contrat (modification d'un ou plusieurs éléments du contrat d'assurance n'impactant pas la tarification) ou encore des factures d'expertises et de réparations suite à un sinistre. Dans le pôle particulier, nous avons bien évidemment la gestion et la production de contrats, la gestion du portefeuille ainsi que la gestion des temps forts et des campagnes en cours. Par exemple, la campagne démarrée au sein de l'agence BERSARS-SPORTIELLO pour le mois de mai 2022 est la campagne Multi-Mobilités où des objectifs sont fixés quant à la souscription des contrats appartenant à cette catégorie. Ces contrats Multi-Mobilités couvrent par exemple les dommages et les différents risques dans le cadre d'utilisation des EDPM (Engins de Déplacement Personnel Motorisés) sachant que ces derniers sont désormais frappés d'une obligation d'assurance en ce qui concerne la Responsabilité Civile. L'Agent Général va donc analyser ces nouvelles opportunités liées à l'évolution sociale et sociétale (utilisation massive des EDPM aujourd'hui) et fixer des objectifs de campagne à son équipe afin de dynamiser l'activité de l'agence. Dans le pôle professionnel, en plus des éléments susvisés dans le cadre du pôle particulier, nous avons les visites et sélections des risques afin d'assurer à la fois les intérêts du client et de l'agence. Enfin, la gestion des sinistres avec un accompagnement des sociétaires et le règlement desdits sinistres est aussi à prendre en compte. Tout cela fait l'objet d'une appréciation et d'une organisation méticuleuse pour l'agent afin de proposer un travail d'équipe cohérent et des tâches clairement définies et réparties pour l'ensemble des collaborateurs. La fonction d'agent nécessite donc un management certain.

Ce management passe d'ailleurs par la formation des collaborateurs aux diverses tâches citées ci-dessus. François et Christelle proposent d'ailleurs des réunions hebdomadaires afin de faire le point sur toutes les missions vues précédemment, sur les campagnes en cours et alertent sur la nécessité de faire telle ou telle formation en vue d'accomplir les objectifs fixés et les « tendances » fixées par le biais des campagnes. Ces formations se font par e-learning mais peuvent être aussi faites en présentiel. Ces réunions permettent aux agents de faire comprendre aux collaborateurs les points les plus importants, les points à améliorer, les nécessités à satisfaire. Nous pouvons penser aux relances des devis par exemple qui est inéluctable au sein de l'agence BERSARS-SPORTIELLO du fait de son vaste portefeuille et donc par extension de la multitude de devis qui sont effectués.

Au-delà de la formation des collaborateurs, un autre critère permet d'assurer la polyvalence et la compétence de ces derniers. Ce critère s'exerce avant la formation, c'est le recrutement. En tant que chef d'entreprise, la fonction managériale de l'agent fait de lui un recruteur. Il doit donc recruter en fonction de l'expérience professionnelle et du niveau d'étude des candidats et doit décider des missions qui lui incomberont. L'agent doit également se questionner sur la croissance de l'activité afin de savoir quand ledit recrutement est nécessaire et dans quel pôle.

Tout cela fait de l'Agent Générale d'Assurance Exclusif un manager multi-tâches de qualité. Les diverses missions étudiées, en particulier la production, amènent aussi l'agent à avoir un esprit commercial.

## **§2 : Une fonction commerciale**

La pérennité de l'activité d'un Agent Général d'Assurance Exclusif s'exerce principalement à travers la vente de contrats afin d'assurer la croissance du portefeuille de l'agence.

Partant de cette constatation, nous pouvons affirmer que l'agent a donc inéluctablement une fonction commerciale. Les agents généraux évoluent dans un milieu extrêmement concurrentiel, l'esprit commercial est donc de rigueur et doit être l'atout majeur de l'individu souhaitant exercer la profession. L'agent doit conseiller au mieux sa clientèle, la fidéliser tout en proposant les contrats les mieux adaptés à leurs besoins et convaincre les sociétaires de l'utilité des contrats proposés.

En effet, afin de bien vendre, l'agent doit bien connaître les produits proposés par la compagnie d'assurance qui le mandate. Cette fonction commerciale passe également par la prospection de potentiels clients ou même de sociétaires actuels ne possédant pas certaines assurances leur permettant de couvrir l'entièreté de leurs besoins. Pour illustrer ce côté phare du métier, il convient de se pencher sur un exemple pratique.

Au sein de la Mutuelle de Poitiers Assurances, les agences fonctionnent par diverses campagnes, des produits d'assurance qu'il convient de promouvoir plus que d'habitude à une période donnée. Depuis le 1<sup>er</sup> mai et jusqu'au 31 juillet, c'est la campagne Multi-Mobilités qui est lancée. L'objectif des agences BERSARS-SPORTIELLO est de parvenir à la souscription de 12 contrats Multi-Mobilités durant cette période.

La nouvelle assurance Multi-Mobilités s'inscrit dans l'évolution sociale et sociétale ayant entraînée une évolution législative dans le domaine des EDPM (Engins de Déplacement Personnel Motorisés). Nous avons déjà évoqué le fait que les EDPM sont désormais frappés d'une obligation d'assurance depuis le décret du 23 octobre 2019 associant ces engins à des VTM (Véhicules Terrestres à Moteur) dont l'obligation d'assurance est prévue par l'article L211-1 du Code des assurances.

Pour mener cette campagne Multi-Mobilités et donc arriver à la souscription de 12 contrats de ladite campagne, il convient de mettre en avant les arguments d'un tel contrat et d'être paré à toute éventualité de réticences de la part des sociétaires ou de nouveaux clients que l'on démarché. Lors de rendez-vous entre les sociétaires et les agents pour une quelconque raison, la mise au point sur leur situation assurantielle la plupart du temps, ces derniers doivent savoir rebondir afin de vendre leurs produits d'assurance en mettant en avant leurs points forts et leur utilité par rapport à la situation du sociétaire.

Ainsi, à titre d'exemple axé sur la campagne Multi-Mobilités, l'agent doit attirer l'attention de l'assuré et attiser sa curiosité. « Je profite de la mise au point de votre situation pour vous poser la question suivante : avez-vous une trottinette électrique, un vélo à assistance électrique ? Ces engins sont de plus en plus courants. Vous en avez ? Saviez-vous que la loi impose aux utilisateurs d'EDPM de souscrire une assurance Responsabilité Civile spécifique et obligatoire ? Elle permet de protéger les victimes des dommages occasionnés lors d'une collision avec un EDPM. Il y a plusieurs EDPM, vous pouvez y retrouver l'hoverboard, la gyroroue, le gyropode, la trottinette électrique, le skateboard électrique ».

L'agent amène de manière intelligente le sujet et fournit ensuite les explications nécessaires pour la compréhension par l'assuré de la nécessité de souscrire une telle assurance. Par cette démarche, il met en avant son esprit commercial et parvient à vendre son produit à son assuré.

Après avoir été explicite et avoir informé l'assuré d'une obligation d'assurance, l'agent met en avant les avantages du produit. Pour rester sur notre exemple pratique, les arguments de vente du contrat Multi-Mobilités pourraient être les suivants. C'est un contrat global couvrant toute la famille permettant une mise en commun en un seul contrat de plusieurs types de garanties telles que les garanties de Responsabilité Civile, l'Assistance et la Protection Juridique avec une assistance psychologique et médicale et une assistance à la personne à plus de 50 kilomètres de son domicile, les dommages corporels jusqu'à 164 200 euros avec seuil d'intervention de 5% d'invalidités ou encore des dommages matériels avec une limite globale d'indemnités de 1 000, 2 000 ou 3 000 euros par an.

Il faut également préciser au sociétaire que ces garanties sont modulables. L'agent peut également mettre en avant, en guise d'argument commercial, la réduction de 10% sur la cotisation pour les jeunes et retraités qui est cumulable avec une autre réduction de 10% si le sociétaire possède un contrat MRH à la Mutuelle de Poitiers (Multirisque habitation) ou cumulable avec celle de 15% si le sociétaire possède un contrat MRH et un contrat GAV (Garantie des Accidents de la Vie).

L'agent peut aussi lui préciser qu'il s'agit d'un contrat « tout en un » pas uniquement prévu pour les possesseurs d'EDPM ou de vélos à assistance électrique mais aussi pour la location de voitures en cas de vol de bagages transportés, de vol dans le cadre de l'utilisation de transports en commun, d'accident dans le cadre de la location d'un vélo, d'utilisation de l'autopartage en cas d'accident ou encore de l'utilisation de covoiturage dans le cadre d'une panne d'un véhicule dont on est passager avec une garantie prenant en charge les frais de rapatriement vers notre domicile.

Dans notre exemple de campagne Multi-Mobilités, l'importance de ce dernier argument commercial ne doit pas être sous-estimée car il permet de toucher une pluralité de sociétaires et donc de concrétiser beaucoup plus de ventes. Nous sommes en 2022 et l'enjeu écologique et environnemental est de plus en plus important pour bon nombre d'individus, l'agent doit cerner ces individus susceptibles d'utiliser des moyens de transport économiques et écologiques comme le covoiturage ou le vélo afin de vendre au mieux le produit d'assurance susvisé. La Multi-Mobilité est donc bien un exemple pratique démontrant la fonction commerciale de l'Agent Général d'Assurance Exclusif.

Au-delà d'un exemple pratique s'appuyant sur un produit d'assurance de la Mutuelle de Poitiers, la double casquette de l'agent illustre également sa fonction commerciale. Cette double casquette est celle du courtier. Un courtier en assurances est, tout comme l'Agent Général, un intermédiaire à titre principal au sens de l'article L511-1 du Code des assurances cité précédemment. Contrairement à l'Agent Général dont le mandat est exclusif, le courtier est aussi un intermédiaire réglementé mais est mandaté par son client, par son assuré. Le courtier travaille avec une pluralité de compagnie.

L'activité du courtier est régie par l'article L511-2 du Code des assurances. Il a le statut de commerçant, régi par le Code de commerce. Il est appelé à trouver le produit le plus adapté aux besoins de son client, il y a également un rôle de conseil et d'assistance.

Il faut préciser qu'il existe une variété de courtage. Nous pouvons ainsi retrouver les courtiers dit grossistes qui animent des réseaux de distribution, des réseaux de courtiers. Il va négocier les produits auprès d'une entreprise et va déléguer la distribution au courtier distributeur en animant son réseau. D'un autre côté, nous avons les courtiers distributeurs/directs qui vont être au contact avec le client.

L'Agent Général au sein de la Mutuelle de Poitiers exerce souvent la fonction de courtier à côté de son activité pour les produits d'assurance non proposés par la Mutuelle de Poitiers.

L'Agent va donc travailler pour une multitude de compagnies à côté de son activité au sein de la Mutuelle de Poitiers afin de proposer le meilleur produit possible à un individu ayant un besoin non couvert par les produits de la Mutuelle de Poitiers. Cela permet de conserver un lien commercial avec une personne ne pouvant devenir sociétaire à la Mutuelle de Poitiers par manque de gammes de produits. Cette activité de courtage exacerbe la fonction commerciale de l'Agent déjà importante par la vente de ses propres produits associés au mandat exclusif octroyé par la Mutuelle de Poitiers Assurances.

L'esprit mutualiste de la Mutuelle de Poitiers et cette proximité revendiquée amènent l'Agent à s'imprégner dans l'endroit où il exerce aboutissant à une fonction locale.

### **§3 : Une fonction locale**

L'Agent Général d'Assurance Exclusif est un acteur imprégné dans le tissu économique local. Cette affirmation atteint son paroxysme lorsque l'on exerce cette profession à la Mutuelle de Poitiers où la valeur phare est la proximité avec le client.

Il n'est pas rare que les sociétés d'assurance mutuelles comme la Mutuelle de Poitiers imposent à leurs agents une proximité quasiment synonyme de promiscuité entre leur agence et leur domicile.

Les agents participent ainsi activement au développement économique du territoire où ils exercent leurs activités.

Cette fonction locale permet à l'agent de saisir les réalités économiques et sociales du territoire mais aussi les besoins de ce dernier. En effet, cette fonction est synonyme d'opportunisme en permettant de repérer les nouveaux professionnels s'installant dans le territoire afin de leur proposer à titre d'exemple l'assurance Multirisque professionnelle. Ainsi, la Mutuelle de Poitiers possède une logique de prospection ancrée dans cette réalité territoriale et de proximité. Par exemple, les commerces de proximité constituent les principaux professionnels à prospecter selon cette société d'assurance mutuelle. Nous pouvons ainsi retrouver les agences immobilières, les opticiens, les fleuristes, les bars-tabacs, la vente de vêtements, l'esthétique ou encore la coiffure. Nous pouvons également retrouver les professionnels de l'automobile comme les garages ou les carrosseries. Les artisans du bâtiment, la restauration, les commerces de bouche et les agriculteurs sont, eux aussi, des professionnels à prospecter au sein de la Mutuelle de Poitiers Assurances.

L'avènement de cette fonction locale par l'esprit mutualiste de la Mutuelle de Poitiers pour l'Agent Général permet d'accentuer la relation de proximité, de la conserver. Les sociétaires locaux auront davantage tendance à se déplacer directement à l'agence plutôt qu'à appeler, ce qui constitue l'essence même de l'esprit mutualiste de la société où j'ai la chance de faire mon stage. D'ailleurs, les visites de risque qui consistent à établir un diagnostic Multirisque professionnelle afin de vérifier auprès de la compagnie si nous pouvons, oui ou non, assurer les risques des professionnels s'imprègnent dans la fonction locale de l'agent. Le diagnostic effectué lors de la visite de risque permet à l'agent de se renseigner sur les moyens de prévention des risques mis en place comme la prévention incendie avec la présence d'extincteurs mobiles ou la formation du personnel. Dans ce diagnostic, nous retrouvons également la protection des bâtiments contre l'intrusion avec la présence ou non d'une protection mécanique ou encore une occupation ou non du bâtiment durant l'entièreté des jours ouvrés. Cette visite de risque permet d'établir le contact avec le sociétaire professionnel, d'établir un lien de confiance avec lui. Cela caractérise le côté humain de la fonction et vient sublimer la logique de proximité.

L'Agent Général d'Assurance Exclusif est, en définitive, amené à se pencher sur le caractère local de sa fonction en connaissant les enjeux et le potentiel de son territoire. C'est exactement ce qu'ont fait Christelle et François lorsqu'ils ont élaboré leur projet d'agence.



Source : Projet d'agence BERSARS-SPORTIELLO

Cette fonction locale peut être couplée avec la fonction commerciale étudiée dans le paragraphe précédent. Nonobstant, il existe un autre aspect du métier d'Agent Général d'Assurance Exclusif se révélant antinomique par rapport aux fonctions visées jusqu'à maintenant. Cette dernière fonction jouit d'une grande importance dans la polyvalence de la profession et découle du droit positif. Le droit positif désignant l'ensemble des règles juridiques applicables dans un système juridique donné. Cette fonction peut être qualifiée de juridico-administrative.

#### **§4 : Une fonction juridico-administrative**

Depuis l'avènement d'un droit communautaire assurantiel, les règles sont de plus en plus nombreuses et rigoureuses. L'agent ne peut donc pas se permettre d'omettre le caractère juridico-administratif de sa fonction. Cette fonction découle donc du droit positif que l'agent doit respecter. Pour un Agent Général d'Assurance Exclusif, ce droit positif inévitable se matérialise par les directives européennes et par le Code des assurances ainsi que les décrets venant modifier ledit Code.

Cet aspect juridico-drastringue sera abordé par la suite mais il convient de se pencher sur plusieurs exemples pratiques afin d'illustrer et de comprendre ce côté juridico-administratif de la profession.

Dans un premier temps, la fonction administrative du métier d'agent est visible dans le cadre de la gestion des contrats. Cette activité de gestionnaire peut paraître subsidiaire par rapport au côté commercial du métier mais elle est essentielle afin de se conformer à la législation et d'avoir une activité structurée et organisée lorsqu'il y a un quelconque problème avec le dossier d'un sociétaire. En effet, depuis la reprise de l'agence par Christelle Bersars et François Sportiello, un système de numérisation est mis en place afin d'avoir un rangement numérique structuré des contrats pour les retrouver si besoin. Ce système de numérisation est pensé pour aboutir progressivement à la suppression des dossiers papiers conservés dans les agences qui prennent énormément de place du fait des 7 000 sociétaires. Ainsi, ce classement numérique opéré pour chaque contrat se nomme la GED (relative à la gestion donc). Chaque sociétaire possède une GED où doivent être référés divers documents comme une copie d'un permis de conduire et le certificat d'immatriculation d'un véhicule par exemple dans le cadre de la souscription d'un contrat d'assurance automobile. À travers cet exemple, nous constatons que la fonction juridico-administrative de l'agent est présente puisque ce classement numérique possède bien un caractère administratif et se fait dans le cadre du droit positif puisque, pour prolonger l'exemple mentionné, on ne peut assurer un véhicule pour un potentiel sociétaire qui n'est pas doté du permis de conduire et cette dotation passe par une preuve que l'agent doit concilier, la mise sous GED de la copie du permis en l'occurrence. Chaque contrat possède également une rubrique GED où le contrat proposé de base et le contrat signé par le sociétaire doivent être consignés.

Cette gestion administrative permet à l'agent d'être conforme au droit en cas de contrôle par une autorité compétente. Les secteurs bancaires et assurantiers incarnent les rares secteurs privés où un contrôle de l'Etat est de vigueur. L'autorité compétente par excellence pour contrôler l'activité des assureurs, quels qu'ils soient, est l'ACPR (l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution). L'ACPR peut ainsi contrôler, au sein d'une agence, n'importe quel contrat, n'importe quel sociétaire afin de vérifier que tout est en conformité avec le droit positif, avec le droit communautaire. L'importance de cette fonction juridico-administrative ne doit donc pas être sous-estimée par les Agents Généraux d'Assurance Exclusifs.

En plus d'être au cœur de cette activité de gestion, la fonction juridico-administrative se retrouve dans une autre facette de la profession d'agent, celle de veille juridique et réglementaire. Nous connaissons tous le célèbre aphorisme « Nul n'est censé ignorer la loi ». Cet aphorisme s'illustre par ce travail de veille juridique constante. En effet, être en conformité avec la loi suppose de la connaître. Nous pouvons reprendre l'exemple de la campagne Multi-Mobilités où lancer cette campagne afin de faire comprendre l'enjeu d'une assurance obligatoire aux sociétaires passait par la connaissance de ladite obligation. Ainsi, le travail de

veille juridique des agents a pu leur faire comprendre il y a trois ans que, par un décret du 23 octobre 2019, les EDPM (Engins de Déplacement Personnel Motorisés) sont considérés comme des VTM (Véhicules Terrestres à Moteur) et ces VTM sont frappés par une obligation d'assurance en ce qui concerne la Responsabilité Civile (article L211-1 du Code des assurances) comme nous l'avons vu précédemment.

Plus récemment, nous pouvons nous pencher sur les règles relatives au démarchage téléphonique qui intéressent les Agents Généraux puisqu'ils sont amenés à mener des appels entrants et surtout sortants. Ces règles ont connu des modifications s'appliquant à compter du 1<sup>er</sup> avril 2022. Nous avons donc un changement juridique massif et récent qui a dû faire l'objet d'un impératif travail de veille. Désormais, 4 étapes sont incontournables dans le cadre du démarchage téléphonique.

✚ **L'étape de l'appel du démarchage** : Selon le décret d'application, article R112-7, il faut, lors de l'appel, informer à propos de l'enregistrement de la conversation. Cela signifie que la conversation doit être enregistrée lorsque l'on procède au démarchage d'un produit d'assurance et que nous devons en informer le prospect du fait que si le contrat est conclu, l'enregistrement est sauvegardé pendant 2 ans. Il faut respecter l'obligation légale d'information et de conseil (nom de l'assureur, caractère commercial de l'appel, ...). Le client peut accepter ou non d'être enregistré. Si le client refuse, la conversation s'arrête. Si le client accepte de continuer la conversation, c'est ici que l'on procède à la prise de rendez-vous.

✚ **La prise de rendez-vous et période d'attente** : On prend un rendez-vous, et la prise de rendez-vous ne doit pas intervenir dans un délai de 24 heures après l'envoi des documents nécessaires d'informations. Si le prospect est intéressé, on lui envoie les documents et le rendez-vous ne peut pas être fixé avant 24 heures après la réception des documents d'informations (IPID, DIPA).

✚ **Le recueil de consentement** : Le distributeur recueille ensuite le consentement, c'est très important car c'est un contrat consensuel et le texte exige un écrit. Le consentement écrit forme le contrat. Nous avons évoqué cela ci-dessus.

✚ **L'envoi d'informations** : Même après le recueil du consentement, le distributeur doit encore selon la nouvelle loi envoyer les informations postérieurement à la conclusion du contrat (*soit deux fois*). Ces informations vont contenir les éléments essentiels du contrat et en ce qui concerne le contour du contrat. Les collaborateurs envoient, par exemple, sans cesse le DIPA (Document d'Information sur le Produit d'Assurance) avec un devis ou un contrat.

Ces nouvelles règles drastiques ne s'appliquent pas toutes dans le cadre d'une agence mais j'ai souhaité prendre un exemple d'actualité pour soulever l'importance frappante de l'activité de veille juridique et réglementaire de l'agent, structurant sa fonction juridico-administrative. L'impérativité de cette fonction s'explique par l'inflation législative que nous allons étudier maintenant.

### **III/ Une réglementation drastique liée au droit communautaire**

Ce droit communautaire est synonyme de droit européen. L'inflation législative des règles de notre droit interne en matière d'assurance vient des nombreuses directives européennes ayant été consacrées au fil des années. Il convient d'étudier l'origine de cette émergence juridico-européenne avant de se pencher sur les règles européennes les plus essentielles lorsque l'on exerce la fonction d'Agent Général d'Assurance Exclusif.

#### **§1 : L'installation progressive d'un droit communautaire**

Pour mener à une installation effective du droit européen, du droit communautaire au sein du secteur assurantiel, il y a eu trois trains de directives.

Le premier train de directives consacre la liberté d'établissement en permettant à une entreprise dont le siège social se trouve dans un Etat membre d'établir une succursale ou une agence sur le territoire d'un autre Etat membre qui est l'Etat d'accueil, selon des conditions équivalentes à celles qui sont réservées aux entreprises du pays d'accueil.

Concernant ce premier train, nous avons la directive pour l'assurance non-vie n°73/239 du 24 juillet 1973, non applicable à tous. En effet, elle ne s'applique pas aux courtiers, ni aux agents, ni aux employés du secteur de l'assurance. Elle s'applique uniquement aux seules situations d'assurance directe. Pour la réassurance, il existe déjà la directive du 25 février 1964. Elle ne s'applique pas non plus aux petites mutuelles.

Malgré une volonté stratégique d'appliquer le droit européen à toutes les entreprises d'assurances même celles qui n'ont pas une vocation communautaire, le comité européen des assurances (CEA créé en 1954), a été favorable à une limitation aux seules entreprises à vocation communautaire pour des raisons économiques. Il était en effet trop difficile pour les petites structures de respecter les contraintes d'agrément.

Quels sont les apports de cette directive ? Depuis cette directive, l'interdiction est faite aux Etats membres de maintenir dans leurs législations toutes dispositions discriminatoires à l'encontre des autres entreprises des Etats membres. Cette directive assure une uniformisation des conditions d'accès peu importe le pays d'origine de la compagnie d'assurance, on favorise donc l'équité, et elle assure la mise en place des branches d'assurance prévues à l'article R321-1 du Code des assurances.

Nous pouvons également retrouver la directive de l'assurance vie n°79/267 du 5 mars 1979 relative à la liberté d'établissement et transposée en droit français par la loi n°83-453 du 7 juin 1983. L'objectif de cette directive est de permettre à toute entreprise d'assurance pratiquant la branche vie dont le siège social se trouve à l'intérieur de la communauté d'établir une agence ou une succursale dans n'importe quel Etat de la communauté à des conditions d'accès identiques.

Le second train de directives consacre la libre prestation de services (LPS). Nous avons ainsi deux directives : la directive non-vie n°88/357/CEE en date du 22 juin 1988 et la directive vie n°90/619/CEE en date du 4 juillet 1988. La LPS permet à une entreprise établie sur le territoire d'un Etat membre d'origine d'exercer des activités sur le territoire d'un autre Etat membre sans y avoir d'établissement et sans discrimination par rapport aux entreprises établies dans ce pays, c'est ce que l'on nomme la LPS active. Réciproquement, la LPS permet à tout assuré de choisir librement son assureur dans le cas du marché commun, ce que l'on nomme la LPS passive.

En d'autres termes, la LPS permet à une entreprise d'un Etat membre de l'EEE (Espace Economique Européen) de couvrir ou de prendre, à partir de son siège social ou d'une succursale située dans un Etat, un risque situé dans un autre Etat.

Le critère déterminant d'établir la nécessité ou non d'intervenir en LPS est fondé sur le lieu de situation du risque. Cette consécration intervenant en 1988 est plus tardive que le premier train des directives en raison de la difficulté à déterminer la loi applicable. Cette consécration est une étape fondamentale de la construction du marché intérieur dans la mesure où les entreprises d'assurance privilégient pour des raisons pratiques l'exercice de l'activité d'assurance par le biais de la LPS plutôt que celui de la liberté d'établissement (LE).

Après de timides débuts, la souscription de contrats d'assurance auprès d'entreprises opérant en LPS est devenue une réalité non négligeable notamment dans certains secteurs comme par exemple l'assurance responsabilité civile médicale. Nonobstant, le « produit service » en assurance est un contrat, et l'instauration d'un marché commun des assurances aurait été facilitée si les disparités entre les législations sur le contrat d'assurance lui-même avait été atténuées par une préalable harmonisation ou coordination des règles régissant le contrat.

Ces directives s'insérant dans une seconde génération prennent en compte la grande disparité des assurances opérant ainsi une distinction essentielle en fonction du risque assurable entre les assurances ayant pour objet des grands risques, c'est le cas du transport, de l'assurance caution, de l'assurance des grandes entreprises, pour lesquels l'assureur n'est soumis qu'au contrôle du pays dans lequel il est établi et les assurances ayant pour objet des risques de masse avec le cas des assurances non-vie.

Le troisième train de directives consacre le marché unique européen. Le marché unique européen n'est vraiment mis en place que par l'achèvement du processus de libération instauré par les directives de 3<sup>ème</sup> génération. Ce troisième train de directives institue une sorte de passeport européen de l'assurance avec le régime dit de la « licence unique ».

Le système de la licence unique, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 1994, permet aux entreprises d'assurance agréées par l'Etat membre de leur siège social d'opérer aussi bien par le biais de la liberté d'établissement, qu'en LPS (sans que l'entreprise soit établie dans cet Etat membre), dans tout autre pays membre de l'Espace Economique Européen sur la base des seuls contrôles, pour l'agrément, les règles et pratiques, de leurs Etats membres d'origine. Il est ainsi faite interdiction aux Etats membres de contrôler systématiquement et préalablement les polices d'assurance proposées sur leur territoire ce qui fait prévaloir le « Home country control ». Ce « Home country control » signifie que l'agrément délivré par l'Etat où siège l'entreprise d'assurance est valable sur l'ensemble du territoire de l'UE (Union européenne).

C'est à l'Etat du siège de l'entreprise qu'il appartient également d'exercer le contrôle sur l'ensemble des activités hors du territoire national. En conséquence, une entreprise qui entreprend ou qui entend développer son champ d'activité pour s'installer dans un autre pays membre, où y exercer en LPS, doit s'adresser à l'autorité de contrôle national et non plus à celle du pays qu'elle vise. En France, c'est l'ACPR qui va effectuer le contrôle pour les entreprises françaises donc sans se fier au pays visé par l'entreprise en question.

En activité non-vie, la distinction entre les grands risques et les risques de masse n'a plus lieu d'être non plus, petite réserve cependant pour l'intérêt général qui pourrait autoriser des atteintes aux principes de liberté d'établissement et LPS. Ce principe de licence unique et de passeport européen ne s'applique pas aux assurances et organismes relevant d'un régime de la Sécurité Sociale.

Malgré ces différentes évolutions, un assureur peut aujourd'hui, soit en LPS soit en liberté d'établissement, proposer des contrats dans l'Espace Economique Européen. Cela tend à créer un droit européen des assurances uniforme. Cependant, l'exercice transfrontalier de l'assurance paraît encore peu important car le droit des assurances repose aussi sur des choix politiques qui ne sont pas les mêmes pour tous les pays. C'est le cas de l'assurance des catastrophes naturelles par exemple ou de la manière de protéger les assurés. Cela rend difficile l'exercice de l'assurance transfrontalier.

Le droit de l'assurance repose aussi sur des règles qui relèvent du législateur national. Ces règles sont propres à chaque législateur comme la fiscalité de l'assurance sur la vie. Le droit des assurances a des liens avec d'autres matières également. Pour harmoniser ce Droit européen de l'assurance, il faudrait prendre en compte les autres matières avec qui il rentre en conflit, c'est le cas de la Responsabilité Civile ou le droit de la Sécurité Sociale par exemple.

Nonobstant, le Droit européen de l'assurance existe bien et est de plus en plus important pour les assureurs, il existe notamment avec des comités européens.

Ces trains de directives relatifs à la liberté d'établissement, à la LPS et au marché unique européen ont donc conduit à l'élaboration d'un Droit européen des assurances, un droit communautaire assez restrictif et rigoureux donnant lieu à une prolifération de directives impératives impactant les métiers assurantiels, y compris celui d'Agent Général d'Assurance Exclusif.

D'ailleurs, après l'adoption de ces trois trains de directives, les instances communautaires ont souhaité mettre un peu d'ordre. Le législateur a voulu consolider les directives en les consacrant en deux directives structurantes : Solvabilité I du 5 mars 2002 qui est relative à la marge de solvabilité non-vie et Solvabilité II du 5 novembre 2005 relative à l'assurance directe sur la vie. Cette dernière entraîne des conséquences significatives sur la vie d'une entreprise d'assurance et donc sur la vie d'une agence.

## **§2 : La Directive Solvabilité II et son contrôle exacerbé**

Dans un premier temps, il est intéressant de constater que la crise financière de 2008 a entraîné une interrogation à l'échelle internationale. Cette crise a accentué la nécessité d'un contrôle européen concernant les secteurs bancaires et assurantiels.

Nous avons ainsi deux niveaux de protection :

- Politique macroprudentielle : ce niveau se fait à l'échelle du Comité Européen du Risque Systémique (CERS). Ce niveau constitue le risque qu'un événement ou qu'une succession d'événements entraîne des déficiences sévères dans le fonctionnement de services financiers essentiels, tel que l'octroi de crédit, pouvant se solder par un effondrement de l'ensemble du système financier. C'est une instabilité financière généralisée affectant le bien-être économique et social.

- Politique microprudentielle : ce niveau s'illustre par un réseau d'autorités nationales de surveillance qui sont coordonnées par 3 autorités européennes. En effet, nous avons l'autorité bancaire européenne, l'autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles appelée EIOPA et l'autorité européenne des marchés financiers.

Le risque systémique mis en avant dans la politique macroprudentielle peut être lié à l'activité d'un acteur du monde assurantiel.

En effet, l'activité de l'assureur est en elle-même systémique. L'IAIS (l'association internationale des contrôleurs d'assurance) vise le recours aux produits exposant l'entreprise à un risque macroéconomique substantiel ou à un risque de liquidité dont elle a précisé certaines caractéristiques. Il ne s'agit pas d'identifier des produits intrinsèquement systémiques mais de prendre en compte leur conception et leur gestion par les entreprises d'assurance et réassurance ainsi que les effets que ces modalités pourraient avoir concernant le risque systémique.

L'assureur serait ainsi beaucoup plus vulnérable dans ce contexte, avec un risque de liquidité accru. Il y a plusieurs produits qui peuvent exposer l'assureur. Nous pouvons songer à l'usage de produits dérivés à des fins spéculatives comme la vente de crédit SWAP en tant que vendeur de protection contre le risque de contrepartie, le prêt de titres, les activités de rehaussement de crédit, l'octroi de prêt à des professionnels ou des particuliers se rapprochant de l'activité. Il s'agit d'encadrer l'exposition de ces produits dotés d'un fort effet de levier pouvant donner lieu à un fort rendement supérieur à la mise initiale ainsi que l'exposition à des produits complexes.

Le comportement des assureurs en cas de crise financière peut, lui aussi, amplifier le risque systémique. Après avoir identifié les sources du risque systémique dans le secteur de l'assurance, les institutions et les autorités sont venues préciser les modes de propagation du risque à l'ensemble du marché. Les risques sont divers et dépendent de la source du risque. Si ce risque résulte de la faillite d'une entreprise d'assurance ou de réassurance, l'ampleur dépendra de la structure capitaliste de celle-ci, de son éventuelle intégration dans un conglomérat et des effets concrets que celle-ci peut avoir sur les assurés. La question est de savoir s'il existe un phénomène de concentration donnant lieu à une pénurie de certains produits d'assurance couvrant des risques très spécifiques et éventuellement soumis à des obligations légales. Le risque peut résulter de l'importance de son exposition sur les marchés financiers.

Un conglomérat étant un ensemble d'entreprises réunies par des liens juridiques et financiers plus ou moins précis et s'adonnant à des activités très diverses ayant parfois peu de rapport entre elles.

Cette réalité économique substantielle a amené vers la directive Solvabilité II. Cette directive va avoir des impacts significatifs sur les professions de l'assurance, y compris celle d'Agent Général d'Assurance Exclusif.

La directive Solvabilité II est applicable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016 et applique une révision substantielle du Code des assurances. Elle n'a pas été d'application directe mais a été transposée par ordonnance. Le Code des assurances est un code pivot, qui renvoie vers d'autres codes. La directive introduit dans ces codes de nouvelles obligations, plus d'exigences relatives à la gouvernance et à la gestion des risques ainsi que des règles de solvabilité qui sont modifiées à la hausse et accompagnées d'une obligation de publication de rapports aux superviseurs et au public.

Au terme de l'article L310-3-1 du Code des assurances, les entreprises d'assurance relevant du régime Solvabilité II sont celles disposant d'un agrément et qui ont rempli, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2012 et pendant 3 exercices annuels consécutifs, l'une des conditions suivantes :

- L'encaissement annuel de primes ou de cotisations brutes émises dépassant 5 millions d'euros.
- Le total des provisions techniques brutes de l'entreprise dépasse 25 millions d'euros.
- L'entreprise appartient à un groupe d'entreprises, au sens de l'article L356-1 du Code des assurances.
- L'activité de l'entreprise comporte des opérations de réassurance qui dépassent 500 000 euros, en encaissement de primes ou de cotisations brutes émises ; ou 2,5 millions d'euros de provisions techniques brutes qui représentent plus de 10 % de son encaissement de prime, ou cotisations brutes émises ou ses provisions techniques brutes.

La directive Solvabilité II met en place 3 piliers. Nous avons ainsi des exigences qualitatives liées à un système de gouvernance, des exigences quantitatives liées à une évaluation des actifs et des passifs avec un besoin en capital, des communications financières liées aux informations transmises au public.

Le système de gouvernance met en place des fonctions clés. Ce système permet une gestion saine et prudente de l'activité des acteurs assurantiels. Les fonctions clés contrôlent les processus, la bonne application des contraintes réglementaires. Ce système fait l'objet d'un examen interne régulier, cela est prévu par l'article L354-1 du Code des assurances. Ce système repose sur une séparation claire des responsabilités et proportionnée à la nature, à l'ampleur et à la complexité des opérations de l'entreprise.

Le système de gouvernance comprend les fonctions clés relatives à la gestion des risques, à la vérification de la conformité, à l'audit interne et à la fonction actuarielle.

Pour chacune de ces fonctions clés, les entreprises doivent désigner une personne responsable. Ces personnes sont placées sous l'autorité du directeur général ou du directoire. Le conseil d'administration ou de surveillance entend directement et de sa propre initiative chaque fois qu'il l'estime nécessaire et au moins une fois par an chacun des responsables des fonctions clés. Les nominations et le renouvellement des responsables des fonctions clés sont notifiés à l'ACPR. Ces responsables ont des exigences de compétence, d'honorabilité et d'expérience.

Les entreprises d'assurance doivent mettre en place un système de gestion des risques et procéder à une évaluation interne des risques et de la solvabilité. Le principe des 4 yeux veut que la direction effective de l'entreprise soit assurée par au moins deux personnes. Ce principe a été créé grâce à Solvabilité II et consacré à l'article L322-3-2 du Code des assurances.

Le pilier prévoyant les exigences quantitatives peut s'analyser à travers les provisions techniques et les exigences de capital réglementaire.

Les provisions techniques constituent l'essentiel du passif et doivent être calculées pour tous les engagements des entreprises vis-à-vis des assurés, des bénéficiaires de contrats et des entreprises réassurées. Leurs valeurs correspondent au montant actuel, autrement dit en tenant compte de la valeur temps de l'argent que les entreprises devraient payer si elles transféraient directement leurs engagements à une autre entité agréée pour pratiquer des opérations d'assurance ou de réassurance. Le calcul doit être réalisé de manière prudente, fiable et objective, l'article L351-2 du Code des assurances prévoit cela.

Il y a des exigences de capital réglementaire à respecter. Les entreprises d'assurance et de réassurance doivent détenir des fonds propres éligibles couvrant le capital de solvabilité requis. Il est calculé soit à l'aide de la formule « standard », soit à l'aide d'un modèle interne intégral ou partiel approuvé par l'ACRP. Les entreprises doivent détenir des fonds propres de base éligible couvrant le minimum de capital requis. Lequel ne peut être inférieur à un seuil plancher absolu dont le montant doit être précisé par décret.

Cette directive distingue les fonds propres de base et les fonds propres auxiliaires. Les entreprises d'assurance doivent mettre en place un certain nombre de procédure pour détecter en interne une détérioration de leur situation financière comme le prévoit l'article L352-6 du Code des assurances. Lorsque les entreprises constatent que le capital de solvabilité requis n'est plus couvert ou qu'il risque de ne plus l'être dans les 3 prochains mois, elles en informent sans délai l'ACPR, cela est prévu par l'article L352-7 du Code des assurances. Elles soumettent à l'autorité un plan de redressement dans un délai de deux mois à compter de la constatation du défaut de couverture. Une procédure analogue existe également pour le minimum de capital requis.

Enfin, concernant les communications financières, un reporting quantitatif doit être adressé à l'ACPR. Nous pouvons également noter qu'un rapport sur la solvabilité et la situation financière doit être publié et mis à disposition du public.

Solvabilité II intéresse les Agents Généraux car ces derniers vont devoir maîtriser leurs risques pour que ces derniers n'aient pas d'impacts sur la compagnie d'assurance délivrant le mandat exclusif auxdits agents. Les agents ne doivent pas perdre la maîtrise des produits qu'ils commercialisent et doivent contrôler leurs portefeuilles pour éviter les répercussions sur le capital de solvabilité requis de la compagnie. Cela amène à une sélection plus rigoureuse des intermédiaires, des Agents Généraux d'Assurance Exclusifs par rapport à leur niveau de compétences. Les agents sont régulièrement contrôlés par l'ACPR. Ce contrôle de l'ACPR s'exerce surtout, au sein d'une agence, dans le cadre du devoir de conseil et d'information qui est au cœur de la Directive Distribution de l'Assurance.

### **§3 : La Directive Distribution de l'Assurance et ses exigences proches de la fonction d'Agent Général**

La Directive Distribution de l'Assurance (DDA) a été transposée par l'ordonnance du 16 mai 2018 pour une entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2018 pour l'ensemble des dispositions sauf pour l'exigence de formation des intermédiaires entrée en vigueur le 23 janvier 2019. L'Agent Général d'Assurance exclusif étant un intermédiaire comme nous l'avons énoncé.

Ce texte introduit dans le Code des assurances régit plus largement la distribution et ne se limite plus à l'intermédiation. Cela signifie que cette directive va alors s'appliquer à tous les acteurs de la distribution mais pas uniquement les intermédiaires. Par exemple, seront concernées les entreprises d'assurance qui n'avaient pas la qualité d'intermédiaire puisqu'elles distribuaient directement leurs produits. Il faut préciser que la Commission européenne a publié en décembre 2017 des règlements précisant les réglementations applicables en matière de gouvernance et surveillance des produits (GSPA). Il y a eu également des exigences supplémentaires pour les produits d'investissement fondés sur l'assurance.

L'Agent est un intermédiaire et les intermédiaires sont des distributeurs. L'Agent Général doit donc répondre aux obligations générales incombant aux distributeurs et aux obligations spécifiques incombant aux intermédiaires.

Pour un distributeur, il y a deux exigences :

- L'exigence d'honorabilité prévue par l'article L512-4 du Code des assurances qui énonce que pour accéder au statut de distributeur, il ne faut pas avoir commis d'infraction pénale grave en matière financière. En effet, si le casier judiciaire n'est pas vierge vis-à-vis de certaines infractions, il nous sera impossible d'accéder à la fonction de distributeur. Les contraventions ne sont pas un obstacle à ce statut. Cela ne concerne que certains crimes et délits. Tous les distributeurs sont soumis à cette exigence.
- L'exigence de capacité professionnelle prévue à l'article L511-2 du Code des assurances. Il y a plusieurs degrés exigés, on n'exige pas la même capacité professionnelle à tous les distributeurs. Cela s'obtient par un diplôme, une expérience ou un stage.

Pour un intermédiaire, nous avons trois exigences supplémentaires et donc cinq avec les exigences communes à tous les distributeurs :

- La souscription d'une assurance Responsabilité Civile professionnelle prévue par l'article L512-6 du Code des assurances. Les intermédiaires doivent donc souscrire une Responsabilité Civile professionnelle pour couvrir leurs fautes professionnelles. Il faut savoir que les intermédiaires mandatés ne sont pas obligés de la souscrire car on applique les règles de la Responsabilité Civile de droit commun, c'est-à-dire que c'est le commettant qui sera responsable de son préposé. Nous sommes dans ce dernier cadre pour l'Agent Général d'Assurance Exclusif.

- La souscription d'une garantie financière prévue à l'article L512-7 du Code des assurances. Elle n'est pas à confondre avec la responsabilité civile, elle est souscrite auprès d'un établissement de crédit et est nécessaire pour pallier l'insolvabilité de l'intermédiaire qui va encaisser des fonds. Il fait transiter sur son compte des sommes comme les primes ou les indemnités des sinistres. Dans ce cas susvisé, il se pourrait que l'intermédiaire soit insolvable. Pour protéger l'assuré, on fait fonctionner la garantie financière. C'est la caution qui va payer. Cette souscription est obligatoire dès lors que l'intermédiaire procède à des encaissements de fonds. Ce n'est pas obligatoire si l'intermédiaire a un mandat d'encaissement car c'est le mandant qui va être responsable de cette insolvabilité. La garantie financière ne profite qu'à l'assuré, l'assureur ne peut pas la mettre en œuvre. L'existence de cette garantie n'exclut pas la possibilité d'engager la responsabilité de l'entreprise d'assurance. L'assuré peut alors choisir d'engager la responsabilité de l'entreprise d'assurance ou de mettre en œuvre la garantie financière.
- L'inscription à l'ORIAS (Organisme pour le registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance) prévue par l'article L512-1 du Code des assurances. Tous les intermédiaires doivent s'inscrire à l'ORIAS, l'inscription est une condition préalable à l'accès au statut d'intermédiaire. Si l'on pratique tout de même l'intermédiation alors que l'on n'a pas le statut, on s'expose à des sanctions. L'ORIAS procède à l'inscription et va vérifier si toutes les conditions sont remplies. Subséquemment cela, il procède à l'inscription mais également à la radiation lorsqu'une de ces exigences vient à disparaître.

L'autre aspect émanant de la Directive Distribution de l'Assurance et touchant la fonction d'Agent Général est incontestablement le devoir de conseil et d'information qui est assez drastique.

Ainsi, Il faut obligatoirement un document d'information sur le prix et les garanties ainsi que la description sur le contrat projeté avec les garanties, les exclusions, et les obligations de l'assuré. Selon l'article L521-3 du Code des assurances, il faut communiquer avant la conclusion du contrat l'identité de l'entreprise d'assurance, l'adresse, la qualité d'entreprise d'assurance ainsi que la procédure de réclamation et la nature de rémunération perçue par le personnel. Il faut également communiquer les informations en cours de contrat s'il y a des changements. Certaines informations sont spécifiques et vont viser les informations sur le produit et les caractéristiques du contrat comme mentionnées à l'article R112-6 du Code des assurances. Cela s'intitule « document d'information normalisé sur le produit d'assurance », DIPA ou IPID.

Un contenu de l'obligation d'assurance à la charge de l'intermédiaire est précisément déterminé dans le Code des assurances.

En effet, l'article L521-2 du Code des assurances dispose dans ces principaux points que : « *I.- Avant la conclusion d'un contrat d'assurance, l'intermédiaire d'assurance fournit au souscripteur éventuel ou à l'adhérent éventuel des informations relatives à son identité, à son adresse, à son immatriculation, aux procédures de réclamation et au recours à un processus de médiation, ainsi que, le cas échéant, à l'existence de liens financiers avec une ou plusieurs*

*entreprises d'assurance. Il lui précise en outre s'il fournit un service de recommandation concernant les contrats d'assurance qu'il distribue.*

*II. Avant la conclusion d'un contrat d'assurance, l'intermédiaire d'assurance doit :*

*1° Donner des indications quant à la fourniture de ce contrat : a) S'il est soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance, l'intermédiaire l'indique au souscripteur éventuel ou à l'adhérent éventuel et l'informe du nom de ces entreprises d'assurance ; b) S'il n'est pas soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance, mais qu'il n'est pas en mesure de fonder son analyse sur un nombre suffisant de contrats d'assurance offerts sur le marché, l'intermédiaire informe le souscripteur éventuel ou l'adhérent éventuel du nom des entreprises d'assurance avec lesquelles il peut travailler et travaille ; c) S'il n'est pas soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance, lorsqu'il se prévaut d'un service de recommandation fondé sur une analyse impartiale et personnalisée, il est tenu d'analyser un nombre suffisant de contrats d'assurance offerts sur le marché, de façon à pouvoir recommander, en fonction de critères professionnels, le ou les contrats qui seraient les plus adaptés aux besoins du souscripteur éventuel ou de l'adhérent éventuel ;*

*2° Indiquer si, en relation avec ce contrat, il travaille : a) Sur la base d'honoraires, c'est-à-dire sous la forme d'une rémunération payée directement par le souscripteur ou l'adhérent ; b) Sur la base d'une commission, c'est-à-dire une rémunération incluse dans la prime d'assurance ; c) Sur la base de tout autre type de rémunération, y compris tout avantage économique, proposé ou offert en rapport avec le contrat d'assurance ; ou d) Sur la base d'une combinaison des types de rémunération mentionnés aux a, b et c ; 3° Lorsque le souscripteur ou l'adhérent doit payer des honoraires, l'intermédiaire d'assurance lui communique le montant de ceux-ci ou, lorsque cela n'est pas possible, leur méthode de calcul ».*

L'Agent Général d'Assurance Exclusif est rémunéré par le biais de commissions. Il est donc concerné par cet article en tant qu'intermédiaire. Il doit donc obéir à ces obligations exacerbées dans le cadre de son activité d'intermédiation.

De plus, il est soumis à d'autres corps de règles en tant qu'acteur dans le monde de l'assurance.

#### **§4 : La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT), une lutte engendrant des obligations incontournables pour un Agent Général**

L'argent sale, illégal donc, constitue 1,5% à 2% du PIB mondial soit plus de 1 000 milliards d'euros.

Il convient de différencier blanchiment de capitaux et financement du terrorisme. Le blanchiment n'est que du traitement d'argent sale alors que le financement du terrorisme peut provenir d'argent sale ou propre.

L'assureur a une obligation de résultat concernant le financement du terrorisme et une obligation de moyens concernant le blanchiment de capitaux.

En droit, l'obligation de résultat est une obligation de parvenir au résultat souhaité alors que l'obligation de moyens consiste à mettre en œuvre tous les moyens à notre disposition afin de parvenir au résultat souhaité. L'obligation de résultat est donc plus rigoureuse, plus engageante que l'obligation de moyens.

Concernant cette lutte, une classification des risques est imposée. En effet, nous avons une analyse des risques construite autour de 5 axes qui se trouvent être les clients, les produits et services, le mode de distribution, les opérations ainsi que l'axe géographique.

Il convient alors de croiser l'ensemble des axes pour déterminer les obligations, les mesures de vigilance à mettre en œuvre. Nous avons alors trois types de vigilances qui sont les vigilances simplifiée, renforcée et complémentaire.

La vigilance simplifiée consiste en une mise à jour des données clients et un contrôle de cohérence entre les opérations et la connaissance client. Par exemple, la mise à jour des fiches sociétaires est courante au sein de l'agence BERSARS-SPORTIELLO et des autres agences.

La vigilance renforcée consacre une surveillance plus poussée sur l'ensemble des contrats détenus et une compréhension des motivations du client sur les opérations complexes ou inhabituelles.

La vigilance complémentaire est présente si le client n'était pas physiquement présent lors de l'identification, si le produit ou l'opération favorise l'anonymat, si l'opération est effectuée avec un territoire que l'on peut retrouver sur une liste du GAFI (Groupe d'action financière qui est un organisme intergouvernemental participant à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme) ou si le client est une PPE (Personne Politique Exposée). L'agence BERSARS-SPORTIELLO reçoit régulièrement des mails afin de contrôler les informations sur une personne suspectée d'être potentiellement PPE par le siège de la Mutuelle de Poitiers.

Il convient de se pencher sur cette notion de PPE.

Les Personnes Politiquement Exposées peuvent être situées en France ou à l'étranger et sont des membres d'une assemblée parlementaire nationale ou du Parlement européen, des officiers assurant le commandement d'une armée ou encore des membres d'un organe d'administration, de direction ou de surveillance d'une entreprise publique. Sont également considérés comme PPE les parents, conjoints, concubins, partenaires liés par un PACS, enfants ainsi que leurs conjoints et partenaires liés par un PACS.

L'assureur doit mettre en œuvre des mesures de vigilance complémentaires en mettant à jour les données clients et en obtenant des informations auprès de la PPE.

La déclaration de soupçon fait partie intégrante de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et peut être faite par tout acteur du secteur bancaire ou assurantiel. Les Agents Généraux sont donc concernés et même de manière drastique en tant qu'interlocuteur le plus important pour les sociétaires au sein d'une agence.

La déclaration de soupçon est une déclaration émise par l'assureur et transmise à l'organisme TRACFIN (organisme qui dépend du ministère de l'économie et des finances). Cet organisme est chargé de la lutte contre la fraude fiscale, le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. Les banquiers, assureurs fournissent ces déclarations et en sont les deux plus grands pourvoyeurs. Cela va consister à recenser un certain nombre d'opérations où l'on a un soupçon en matière de blanchiment. Evidemment, on n'en informe pas le client, c'est un système de délation pensé pour détecter la fraude. L'objectif de celui qui fait cette opération frauduleuse est de récupérer de l'argent propre. A côté de la police ou du parquet, nous avons donc un autre rouage pour détecter ces opérations délictuelles.

Enfin, un mécanisme important de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme pouvant concerner l'Agent Général d'Assurance Exclusif est le gel des avoirs.

Le gel des avoirs est une interdiction de remettre des fonds ou avoirs financiers, y compris de fournir des services d'assurance. Ces mesures émanent de sanctions internationales et nationales comme des sanctions prises par la France ou par l'Union européenne. Les diverses mesures de gel des avoirs prises contre la Russie depuis février 2022 dans le cadre du conflit russo-ukrainien incarnent ici un bon exemple.

L'Agent Général d'Assurance Exclusif, dans le cadre de cette lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et même en dehors, va avoir accès à des informations sensibles que le système juridique se doit de protéger. C'est la protection des données personnelles.

## **§5 : La protection des données personnelles (RGPD), une protection inéluctable dans le cadre d'une gestion de clientèle**

Le sigle RGPD signifie « Règlement Général sur la Protection des données ». Ce RGPD encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union européenne.

Pour comprendre ce qu'englobe le RGPD, il est primordial de connaître les définitions de traitement et de données à caractère personnel (DCP).

Ainsi, selon l'article 4 du RGPD, le traitement constitue « toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction ».

Toujours selon ce même article, les données à caractère personnel constituent « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « personne concernée ») ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale ».

La personne doit donc être identifiable, c'est tout l'enjeu pour la protection d'une donnée personnelle.

Comment se matérialise cette protection ?

Chaque personne concernée par un traitement de données personnelles dispose de droits qu'elle peut exercer auprès de l'entreprise d'assurance, de l'assureur.

Les droits de la personne susvisée se décomposent en 8 droits distincts :

- Le droit d'information obligeant le responsable de traitement à informer les personnes concernées sur les données personnelles qui sont collectées ainsi que le mode d'utilisation et le temps de conservation.
- Le droit d'accès obligeant le responsable de traitement à fournir une copie des données qu'il détient à son sujet. Par exemple, à l'agence BERSARS-SPORTIELLO, chaque sociétaire peut voir sa fiche sociétaire et les interactions, les informations déposées par les collaborateurs s'il le désire.
- Le droit d'opposition permettant de s'opposer à ce que les données soient utilisées. La personne concernée doit justifier d'une situation particulière.
- Le droit de rectification si la personne concernée estime que les données personnelles détenues sont incomplètes. Certains sociétaires, au sein de l'agence BERSARS-

SPORTIELLO, émettent des demandes digitales afin de procéder à des corrections d'informations sur leur fiche, c'est leur droit.

- Le droit à l'effacement si la personne concernée estime que les données personnelles détenues ne sont plus nécessaires.
- Le droit à la limitation du traitement si la personne concernée souhaite « le gel temporaire » du traitement de ses données.
- Le droit de portabilité des données si la personne concernée souhaite que le responsable du traitement de la donnée transmette cette dernière à la personne susvisée pour une raison quelconque, une utilisation à ses propres fins.
- Le droit d'opposition à la prospection commerciale.

Ces droits constituent une obligation de protection des données pour l'assureur et pour l'Agent Général en l'occurrence. Cette protection pour l'agent passe également par la non-divulgateion de ses données. D'ailleurs, à ce propos, une circulaire d'information a été émise par la Mutuelle de Poitiers afin de donner des exemples typiques de réponses dans la saisie d'informations pour éviter la transmission d'une donnée à caractère personnel.

Exemples :

Ce que vous dit la personne	Ce que vous pouvez écrire
« Je vais me faire opérer d'une hernie discale, l'hospitalisation et la convalescence vont durer 3 mois »	Client indisponible pour raisons de santé de septembre à novembre
« Je suis Secrétaire Général du syndicat X et dans le cadre des réunions syndicales, je ne suis jamais disponible l'après-midi »	Ne pas contacter le client l'après-midi
« Divorcé, je paie une pension alimentaire pour mes 2 enfants. De plus, j'ai effectué des travaux de rénovation. Ceci a généré un découvert bancaire et conduit ma banque à rejeter des prélèvements »	Le client nous fait part de difficultés financières suite à une séparation

Ce que vous pensez de la personne	Ce que vous pouvez écrire
Client agressif, insultant, a fait un scandale dans les locaux	Entretien conflictuel, propos insultants, menaçants
Licenciement en cours	Situation professionnelle difficile
Client très dépensier, vit au-dessus de ses moyens	Dépenses supérieures aux revenus
Sourd, muet, parle mal français...	Parler fort et distinctement, utiliser un vocabulaire simple
Mauvais payeur	Arrêt du paiement des échéances depuis le xx

Cette réglementation prévue par le RGPD caractérise, tout comme les autres règles et directives étudiées, le caractère juridico-drastrique de la fonction d'assureur, de la fonction d'intermédiaire, de la fonction d'Agent Général d'Assurance Exclusif.

## **Bilan personnel et perspectives de l'expérience vécue**

Je ressors de ce stage en ayant acquis une expérience certaine. Christelle et François m'ont fait découvrir un métier somptueux, engageant et polyvalent.

Apprendre à leurs côtés tous les rouages du métier d'Agent Général d'Assurance Exclusif est réellement passionnant. La phrase précédente est écrite au présent de l'indicatif et non à l'imparfait car mon aventure et mon apprentissage au sein de l'agence BERSARS-SPORTIELLO ne font que commencer. En effet, j'ai décidé de faire mon alternance de Master 2 au sein de cette agence.

J'ai fait ce choix car, en plus de toutes les choses apprises, ce stage m'a ouvert les yeux en révélant d'une manière assez cartésienne mon projet professionnel. Ce dernier s'est enfin concrétisé et vise aujourd'hui la fonction d'Agent Général d'Assurance Exclusif. Christelle et François font preuve d'un soutien sans failles pour m'accompagner dans ce projet et je les en remercie de tout mon être.

Avant ce stage, mon projet professionnel s'axait dans le domaine de l'assurance sans parvenir à s'arrêter sur une profession précise. Il apparaît ainsi essentiel d'avoir une professionnalisation caractérisée à un moment de ses études, de son cursus. Cette affirmation ne fait que me confirmer que j'ai fait le bon choix en optant pour un Master professionnalisant avec un stage en Master 1 et une alternance en Master 2.

J'ai hâte d'en apprendre encore plus sur la fonction visée dans le cadre de l'alternance et d'exercer cet incroyable métier dès la fin de mon parcours universitaire.

Je tiens à remercier une nouvelle fois les Agents Généraux ainsi que l'ensemble des collaborateurs pour le temps, la patience et les explications accordées.

## **Bibliographie**

Code des assurances

Circulaire portant sur la protection des données personnelles émanant de la Mutuelle de Poitiers en date de mai 2018

Projet d'agence BERSARS-SPORTIELLO

<https://www.assurance-mutuelle-poitiers.fr/>

<https://www.hellowork.com/fr-fr/metiers/agent-general-assurance.html>

<http://www.agea.fr/dossier/devenir-agent-general/quest-ce-quun-agent-general-dassurance>

<https://www.ouest-france.fr/economie/assurance/assurances-le-livre-blanc-de-covea-sur-les-impacts-du-changement-climatique-27bf82b2-8764-11ec-9f09-66646e49c1d3>

<https://bpifrance-creation.fr/activites-reglementees/courtier-assurance-reassurance#:~:text=Interm%C3%A9diaire%20qui%20exerce%20%C3%A0%20titre,travaux%20pr%C3%A9paratoires%20%C3%A0%20leur%20conclusion.>

<https://www.argusdelassurance.com/acteurs/intermediaires-leur-vie-sous-solvabilite-2-special-solva-2.109518>

<https://www.cnil.fr/fr/rgpd-de-quoi-parle-t-on>

## Annexes

**Annexe n°1 : Circulaire de la Mutuelle de Poitiers Assurances concernant la protection des données personnelles**

Destinataires : Siège, agences salariées  
Agents généraux et leurs collaborateurs, 8050

## Protection des données personnelles

Le **Règlement Général sur la Protection des Données personnelles (RGDP)** a été adopté le 27 avril 2016 par le parlement européen et entre en application le **25 mai 2018**. Cette réforme a pour objectif d'harmoniser les réglementations nationales et de permettre à l'Europe de s'adapter aux nouvelles réalités du numérique. Le Règlement enrichit la loi française (Loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée), ouvre de nouveaux droits aux personnes, **impose de nouvelles obligations aux entreprises** qui recueillent et utilisent des données personnelles et **fixe des sanctions financières très élevées** (10 à 20 millions d'euros) selon la nature des infractions. L'entreprise s'est préparée à cette réforme en mettant en place des procédures répondant aux diverses exigences réglementaires.

Pour plus d'informations notamment sur la définition, l'utilisation des données personnelles, et les nouveaux droits accordés aux personnes, nous vous demandons de vous reporter à la [Fiche Technique n° 15](#) disponible sous Intranet.

La présente circulaire a pour objet de rappeler les enjeux en matière de protection des données personnelles dans le cadre des activités d'assurance.

### 1) Information des sociétaires et prospects

Les informations relatives à la protection des données personnelles sont indiquées sur les documents contractuels et pré-contractuels, notamment via l'annexe 1296, ainsi que sur notre site internet (cf. mentions légales et la charte d'utilisation des données personnelles). Il est notamment indiqué dans quel but elles sont recueillies (finalité du traitement). Vous devez renouveler votre stock de documents contractuels et pré contractuels qui contiennent les informations réglementaires (commande via Intranet)

- ⇒ Les données ne doivent pas être utilisées à d'autres fins que la gestion de la relation contractuelle avec la Mutuelle de Poitiers.
- ⇒ Sans accord exprès de la personne, ses coordonnées ne seront pas communiquées à un partenaire tel que Verisure, Eole Finance...

Ces règles doivent être connues et appliquées aussi bien au Siège que dans les agences.

### 2) Archivage des dossiers papier

L'archivage des dossiers de production et de sinistres a fait l'objet d'une [Politique d'archivage](#), ainsi que de procédures précisant les durées de conservation de ces dossiers, au regard de la réglementation en vigueur.

La **procédure applicable en Agence** définit le circuit des documents tout au long de leur cycle de vie, vous devez donc vous reporter à cette procédure pour connaître les règles à appliquer pour la conservation des dossiers et leur destruction.

### 3) Données conservées sur les serveurs

Les données informatiques conservées sur les serveurs (pièces scannées, projets de courriers...) doivent être supprimées suivant les mêmes règles de destruction que celle édictées pour les dossiers papier, afin de ne pas conserver des données personnelles au-delà de la durée nécessaire à la finalité de leur collecte (souscription du contrat / gestion du sinistre).

Nous vous demandons de connaître et d'appliquer ces règles.

#### 4) Traitement des données sensibles

Les données sensibles sont les données relatives à la santé ou à la vie sexuelle, les données pouvant être constitutives d'un critère discriminatoire telles que les données portant sur les infractions et condamnations, les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, philosophiques, religieuses ou l'appartenance syndicale, ainsi que le numéro de sécurité sociale (NIR).

Par principe leur utilisation est interdite, sauf nécessité pour la gestion du contrat ou sinistre (données sur les infractions en VAM, données médicales et NIR pour les contrats santé).

**L'utilisation des données médicales est confidentielle et doit se faire avec l'accord de la personne.**

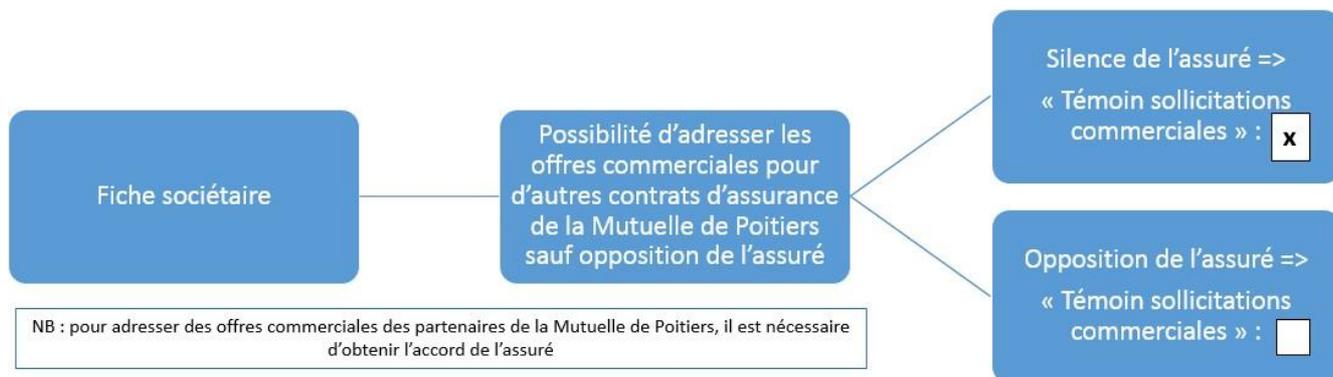
Le recueil du consentement est prévu sur les questionnaires IJ et corporels, que vous remettez à l'assuré avec une enveloppe « confidentielle » destinée aux services techniques du siège.

Hors dossiers de remboursement de soins courants, aucune donnée médicale ne doit être traitée en Agence (ni consultée, ni conservée). Les pièces médicales qui pourraient vous être adressées dans le cadre de la souscription d'un contrat Prévoyance Revenus (IJ) ou d'un sinistre corporel doivent être adressées au Siège, et ne doivent pas être photocopiées ou scannées pour conserver des copies en Agence. Les étapes à respecter font l'objet d'un document d'information intitulé « [Circuit de gestion des pièces contenant des données médicales](#) », disponible sous Intranet.

Nous vous demandons de connaître et d'appliquer ces règles.

#### 5) Prospection commerciale par mail / courrier

Nous pouvons adresser à nos sociétaires et prospects (dont le dernier devis date de moins de 3 ans) de la publicité sur nos produits Mutuelle de Poitiers, sauf en cas de refus de leur part (« opposition »).



#### ✓ Mettre à jour la fiche sociétaire/ prospect

Sur chaque fiche sociétaire/prospect enregistrée, le « Témoin sollicitations commerciales » (accessible depuis Actions/Modifier à partir de la fiche Sociétaire sous Viséo) permet d'indiquer le choix de l'assuré de recevoir ou non de la prospection commerciale.

En cas de refus par le prospect / sociétaire de recevoir d'autres offres commerciales de la Mutuelle de Poitiers (droit d'opposition) **vous devez mettre à jour le témoin sur la fiche prospect / sociétaire.**

#### ✓ Tout projet d'opération commerciale doit être soumis pour validation au service communication de la Direction commerciale qui notamment vérifie le témoin « sollicitations commerciales » et s'assure du rappel du droit d'opposition lors de l'envoi des offres commerciales (lien de désinscription par exemple).

## 6) Prospection téléphonique

Avant chaque opération de prospection commerciale par téléphone, le dispositif Bloctel doit être interrogé par le professionnel en charge de la prospection. Il ne concerne que les appels téléphoniques à des particuliers, pas l'envoi de SMS.

Toutefois, le dispositif Bloctel ne s'applique pas aux personnes avec lesquelles la Mutuelle de Poitiers a déjà une relation contractuelle en cours (= sociétaires).

Par ailleurs, que la personne ait ou non souscrit à Bloctel, vous pouvez la contacter si elle a expressément accepté d'être rappelée (par exemple en donnant son accord pour être contactée sur un bulletin de jeu).

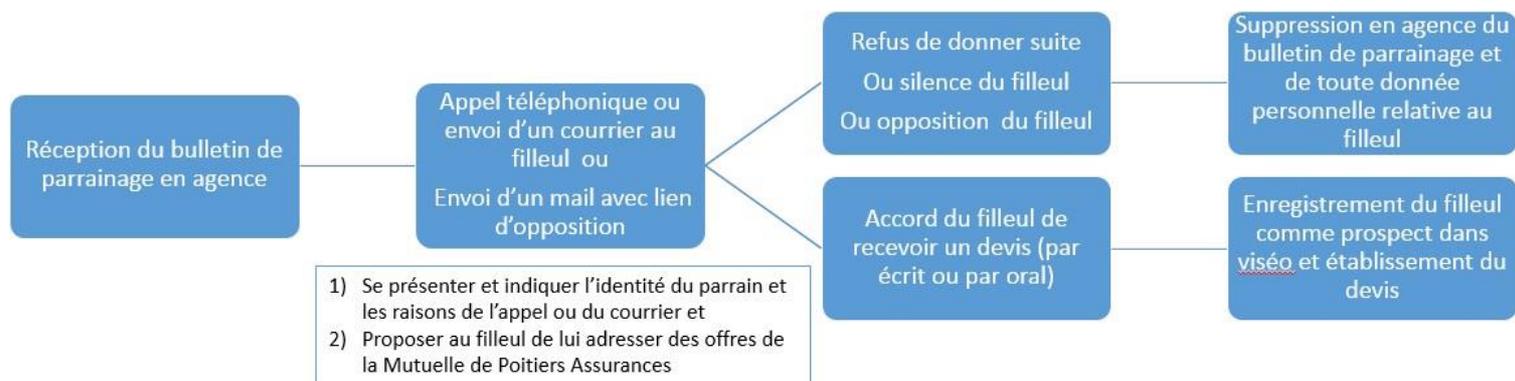
Précision : les appels téléphoniques doivent intervenir dans les 3 mois qui suivent le recueil des numéros.

- ⇒ Lorsque vous recueillez le numéro de téléphone d'un particulier, vous devez l'informer que son numéro sera utilisé uniquement pour gérer ses devis, contrats et éventuels sinistres, et que ses données ne seront pas transmises à des tiers (NB : les documents contractuels donnent cette information).
- ⇒ Vous devez l'informer de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel (art. L.223-1 et suiv. du code de la consommation). Afin de vous aider, l'outil VISEO affichera ce rappel lors de la saisie du numéro de téléphone d'un prospect ou sociétaire.

## 7) Dispositif de parrainage

La CNIL admet, dans le cadre d'opération de parrainage, la possibilité de collecter et d'utiliser les coordonnées d'une personne sans son consentement préalable, **dès lors que le premier message électronique/courrier de prospection envoyé au filleul comporte l'identité du parrain ou que l'interlocuteur téléphonique indique l'identité du parrain.**

**Les coordonnées du parrainé ne pourront être utilisées qu'une seule fois**, pour lui adresser l'offre/l'article/l'annonce suggéré par le parrain. L'Agence pourra conserver les données du parrainé pour lui adresser d'autres messages uniquement si elle a obtenu son consentement exprès à recevoir à nouveau de la prospection.



Si vous adressez un mail ou un courrier au filleul, voici un exemple de formulation à indiquer dans le message :

« M. X nous a communiqué vos coordonnées. Grâce à lui, vous pouvez bénéficier d'une offre exceptionnelle : "Message commercial". »

## 8) Les commentaires sur les sociétaires et prospects

Les commentaires que vous pouvez noter constituent des données personnelles. Ils peuvent être inscrits dans le dossier/fichier du sociétaire ou prospect, de différentes manières :

- Soit par les divers applicatifs (dans des champs particuliers et contrôlés)
- Soit par des commentaires inscrits sur des post-it, feuille volante, email, zone bloc-notes, etc., de façon manuscrite ou informatique et rattaché au dossier/fichier.

Les informations contenues dans les commentaires sont **vérifiées en priorité par la CNIL** en cas de contrôle.

Les clients peuvent avoir **accès aux informations contenues dans les commentaires** par simple exercice de leur droit d'accès aux informations.

L'utilisation de codes spécifiques dans les commentaires n'est pas permise puisqu'il faudra aussi communiquer la signification de ces codes aux clients (exemple : utilisation d'une lettre pour dire que le client est violent = V).

⇒ Ne pas inscrire dans les dossiers/fichiers et dans les commentaires des termes injurieux, diffamatoires, discriminants, des informations concernant la santé ou des infractions ou condamnations.

Exemples :

Ce que vous dit la personne	Ce que vous pouvez écrire
« Je vais me faire opérer d'une hernie discale, l'hospitalisation et la convalescence vont durer 3 mois »	Client indisponible pour raisons de santé de septembre à novembre
« Je suis Secrétaire Général du syndicat X et dans le cadre des réunions syndicales, je ne suis jamais disponible l'après-midi »	Ne pas contacter le client l'après-midi
« Divorcé, je paie une pension alimentaire pour mes 2 enfants. De plus, j'ai effectué des travaux de rénovation. Ceci a généré un découvert bancaire et conduit ma banque à rejeter des prélèvements »	Le client nous fait part de difficultés financières suite à une séparation

Ce que vous pensez de la personne	Ce que vous pouvez écrire
Client agressif, insultant, a fait un scandale dans les locaux	Entretien conflictuel, propos insultants, menaçants
Licenciement en cours	Situation professionnelle difficile
Client très dépensier, vit au-dessus de ses moyens	Dépenses supérieures aux revenus
Sourd, muet, parle mal français...	Parler fort et distinctement, utiliser un vocabulaire simple
Mauvais payeur	Arrêt du paiement des échéances depuis le xx

## 9) Le courtage

Les données personnelles (dossiers papier et données informatisées) recueillies par les **agents généraux** dans le cadre de leur activité de courtage doivent être traitées conformément aux préconisations des sociétés d'assurance prévues dans les conventions de courtage.

Nous vous remercions de votre lecture attentive et nous vous demandons de connaître ces différentes règles et de veiller à leur respect quotidien. Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

**Annexe n°2 : Diagnostic Multirisque professionnelle dans le cadre d'une visite de risques**

**DIAGNOSTIC MULTIRISQUE PROFESSIONNELLE**

Établi avec M

Fonction

Indice 2022  
**1055,20**

Date de visite

**1 0 LE PROPOSANT**

NSO

GL

Personne Physique     Personne morale (Représentée par)    Type :

Raison sociale :

**Représentant légal**

Nom :     Prénom :

Nom de naissance :

Date de naissance :     Lieu de naissance :

Statut :  TNS     Salarié    Adresse mail :     Tél :

Nom :     Prénom :

Nom de naissance :

Date de naissance :     Lieu de naissance :

Statut :  TNS     Salarié    Adresse mail :     Tél :

Adresse du Site Internet :

**Bénéficiaire effectif**

Nom :     Prénom :

Nom de naissance :

Date de naissance :     Lieu de naissance :

Nom :     Prénom :

Nom de naissance :

Date de naissance :     Lieu de naissance :

**2 0 CARACTÉRISTIQUES DE L'ENTREPRISE**

1 - Profession :  Artisan     Commerçant     Profession libérale     Non imposée sur les Bénéfices Industriels et Commerciaux (BNC)  
 Imposée sur les Bénéfices Industriels et Commerciaux (BIC)  
 Autre (Association, PME-PMI...) :

**2 - Activités (Récupérer le K Bis) :**

Activité Principale (généralant la part la plus importante du CA)

Activité(s) Secondaire(s) (au moins 20 % du chiffre d'affaires)

Activité(s) Annexe(s) (moins de 20 % du chiffre d'affaires)

Si exploitant : date de création de l'entreprise :     N° TVA intracommunautaire :

N° SIREN, R.C.S ou Répertoire des Métiers (obligatoire) :     Code APE (ou NAF) :

Si n° de SIREN absent → Société en cours d'immatriculation     OUI     NON

(\*) Les notions sont définies dans le guide des risques professionnels.

**DIAGNOSTIC MULTIRISQUE PROFESSIONNELLE**

**3 - Situation du risque :**

de l'établissement :

du dépôt (ou autre bâtiment occupé par intermittence dans un rayon de 5 km du site principal)

**4 - Spécificité du lieu :**

( Situé à + de 100 mètres d'habitations régulièrement occupées  oui  non

( Autres spécificités :

- Immeuble de grande hauteur (IGH) (+ 28 m de haut)  oui  non

- Zone soumise à un Plan de Prévention des Risques Naturels ou Technologiques  oui  non

- Bâtiments situés à moins de 200 mètres d'une zone boisée  oui  non  Feuillus  Résineux

Dans un centre commercial d'une superficie totale de :  m<sup>2</sup> (à soumettre si > 3000 m<sup>2</sup>)

**5 - Qualité :**

Exploitant (ou gérant libre du fonds)  Non exploitant  Occupation des lieux :  Totale  Partielle

Propriétaire des murs  Locataire des murs

**Si locataire des murs** (procurez vous une copie du bail) : (1)

Vous agissez tant pour votre propre compte (locataire) que pour le compte du propriétaire

Avec renonciation réciproque à recours prévue dans le bail (nom du propriétaire) :

Sans être exonéré de votre risque locatif (nom du propriétaire) :

Vous renoncez à recours contre le propriétaire

**6 - L'entreprise a-t-elle plusieurs établissements ? :**  oui  non Si oui, nombre d'établissements :

**7 - Effectif total de l'entreprise**  y compris le représentant et les personnes à temps partiels

L'effectif de l'établissement visité est de  personnes (et peut monter à  personnes si emplois saisonniers)

**8 - Le chiffre d'affaires annuel HT** du dernier exercice ou prévisionnel

de l'entreprise est de  € ; de l'établissement est de  €

Vente à distance "e-commerce"  oui  non

Si oui, pour quel pourcentage ?  moins de 20 %  de 20 à 50 %  plus de 50 %

**9 - L'activité comporte-t-elle des pics**  oui  non, pour une période maxi de  jours.

Période pendant laquelle le CA est majoré de plus de 50 % par rapport au CA moyen et la valeur contenu majorée de 30 % pendant cette période et les 30 jours qui la précèdent.

**10 - L'activité est-elle saisonnière**  oui  non, pour une période maximale comprise entre  et  jours,

soit du  au

**Clause ÉTÉ :** Pendant les périodes de non activité, les seuls biens garantis au titre du contenu sont les mobiliers et les matériels professionnels, les archives.

(\*) Les notions sont définies dans le guide des risques professionnels.

DIAGNOSTIC MULTIRISQUE PROFESSIONNELLE

3 0 LES BÂTIMENTS

Bâtiments à garantir :  oui  non

Si non, bâtiments garantis par ailleurs auprès de :

1 - Bâtiments en cours de construction ?  oui  non, lesquels (N° sur plan)  (clause 9)

2 - Superficie des bâtiments  (2)

	Propriétaire	Locataire
Aménagés (magasins, bureaux...)	<input type="text"/> m <sup>2</sup>	<input type="text"/> m <sup>2</sup>
Non aménagés	<input type="text"/> m <sup>2</sup>	<input type="text"/> m <sup>2</sup>

3 - Valeur de reconstruction à neuf des bâtiments  € (3)

4 - Nature de la construction (Joindre le plan des bâtiments avec distances séparatives)

	N° 1 du Plan	N° 2 du Plan	N° 3 du Plan	N° 4 du Plan
Usage	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
État général du ou des bâtiments principaux	<input type="radio"/> Bon <input type="radio"/> Moyen <input type="radio"/> Mauvais			
Année de construction	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nature construction	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nature couverture / nature charpente	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Aménagements : sous toiture, sous plafond, faux plafond	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nature des planchers	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Superficie au sol	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nombre de niveaux	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Superficie développée	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

5 - Bâtiments classés ou inscrits à l'inventaire supplémentaire des **Monuments Historiques** (garantie surcoût architectural clause 25).

oui  non, (N° des bâtiments concernés sur Plan)

6 - L'installation électrique est récente aux normes  oui  non

État général

Date du dernier contrôle :

Effectué par :

6 bis - L'installation électrique est contrôlée annuellement  oui  non

(\*) Les notions sont définies dans le guide des risques professionnels.

**DIAGNOSTIC MULTIRISQUE PROFESSIONNELLE**

**7 - Moyen de chauffage :**

Situation de la chaufferie :

Entretien / maintenance :

MOYENS DE PRÉVENTION DES RISQUES

**Prévention incendie :**

Date de vérification

Détection automatique de fumée  oui  non .....  
 Détection automatique d'incendie  oui  non .....  
 Extincteurs mobiles  oui  non .....  
 Robinets d'Incendie Armés  oui  non .....  
 Sprinklers  oui  non .....  
 Désenfumage (évacuation d'air)  oui  non .....  
 Consignes de sécurité affichées (plan évacuation)  oui  non .....  
 Formation du personnel  oui  non .....  
 Propreté, évacuation des déchets  oui  non .....  
 Nettoyage et propreté :  satisfaisant  passable  
 Facteurs aggravants : Encombrement des couloirs des locaux, des abords :  oui  non  
 Abonnement Prévention Conseils  oui  non  
 Service de Sécurité  oui  non  
 Permis de feu  oui  non  
 Gestion des palettes vides (stockage extérieur)  oui  non  
 si oui, distance entre les palettes stockées à l'extérieur et les bâtiments assurés  m  
 Poteau incendie/réserves d'eau à proximité :  - 150 m  + 150 m

Moyens de secours extérieurs (pompiers) : délai d'intervention, distance par rapport au risque, moyen d'alerte utilisé, connaissance des lieux par les pompiers :

**8 - Protection des bâtiments contre l'intrusion (4)**  oui  non, par :

- Protection mécanique  Protection mécanique renforcée
- Télésurveillance agréée par la Société  Installation d'alarme agréée (certification A2P)
- Installation d'alarme et télésurveillance agréées (A2P)  Autre :

**8 bis - Les bâtiments sont-ils occupés tous les jours ouvrés (sauf congés) (5)**  oui  non

Environnement : Isolement du risque  oui  non Présence sur les lieux  oui  non

(\*) Les notions sont définies dans le guide des risques professionnels.

**DIAGNOSTIC MULTIRISQUE PROFESSIONNELLE**

**9 - Installations photovoltaïques sur bâtiment(s) (6)**  oui  non N° des bâtiments concernés

Garanties souhaitées :

RC Production d'électricité. Puissance de production en Kwc :

Dommages à l'installation. Coût total de l'installation :  €

Valeur à assurer :  €. Surface en m<sup>2</sup>

Perte financière après dommages à l'installation garantie. 1<sup>er</sup> Risque souhaité :  €

A partir du 16<sup>ème</sup> jour d'arrêt dans la limite de 50 € par m<sup>2</sup> et par an.

- Marque des panneaux photovoltaïques

**10 - Présence de ciel vitré ou de verrières de plus de 7 m<sup>2</sup> :**  oui  non

Présence de Véranda de plus de 20 m<sup>2</sup> au sol :  oui  non de  m<sup>2</sup>

**11 - Établissement recevant du public (7)**  oui  non

Type :  Catégorie :  Capacité d'accueil :

Avis de la commission de sécurité :  Date dernière commission :

Si avis défavorable, pour quels motifs :

**12 - Installation classée pour la protection de l'environnement (ICPE) (8)**  oui  non

si oui, installation soumise à :  déclaration  enregistrement  autorisation

**4 o LE CONTENU**

Contenu à garantir :  oui  non

**1 - La valeur totale des biens présents ou pouvant l'être dans l'établissement** est de :  €

**2 - Valeur à assurer selon souhait** du proposant :  e

dont  e sur mobilier, matériels et équipements professionnels (notamment hors établissement), marchandises, approvisionnements, bien confiés et biens transportés.

**3 - Présence de stock d'emballages vides aux abords immédiats ou dans les locaux.**

Nature :

d'une valeur  ≤ à 15 828 € soit 15 FFB sur  m<sup>2</sup>  ≤ à 47 484 € soit 45 FFB sur  m<sup>2</sup>

≤ à 94 968 € soit 90 FFB sur  m<sup>2</sup>

(\*) Les notions sont définies dans le guide des risques professionnels.

**DIAGNOSTIC MULTIRISQUE PROFESSIONNELLE**

**4 - Présence de produits inflammables (6)**  oui  non

Vérifiez que le Code du travail est respecté (mention liquides inflammables ou local séparé).

- Stock de gaz liquéfiés (butane, propane) Nombre de bouteilles :
- Stock de liquides inflammables  litres à point éclair ≤ 55°C  litres à point éclair > 55°C  
Surface des bâtiments concernés  m<sup>2</sup> et N° Plan
- Carburant destiné à la vente
  - Distribution de carburant et/ou lavage de véhicules  Avec RC  Sans RC
  - Garantie du carburant dans :
 

Essence (ou liquide de 1 <sup>ère</sup> catégorie)	Gas-oil et Fuel domestique
<input type="radio"/> réservoirs enterrés <input type="text"/> €	<input type="text"/> €
<input type="radio"/> réservoirs aériens <input type="text"/> €	<input type="text"/> €
- stock mousses, matières plastiques, caoutchoucs d'une valeur  €
- stock d'emballages (cartons, caisses...) à l'intérieur des locaux d'une valeur  €
- stock ouate, plume, duvet... d'une valeur  €
- stock solvants d'une valeur  €

**5 o LES GARANTIES DOMMAGES SOUHAITÉES**

	Garanties souhaitées par le proposant		Observations :
	Oui	Non	
<b>Incendie</b> , Explosion et assimilés, <b>Tempête</b> , Avalanches, Grêle, Neige, Catastrophes Naturelles, Actes de vandalisme et Attentats	X	<input type="radio"/>	
<b>Dégât des eaux</b> , gel : Option Coût de l'eau perdue (clause 31) jusqu'à <input type="radio"/> 8 442 € soit 8 FFB ou <input type="radio"/> jusqu'à 15 828 € soit 15 FFB	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<i>Les marchandises doivent être surélevées de 10 cm par rapport au sol dans les réserves et dépôts.</i>
<b>Vol</b> et Détériorations immobilières en cas de vol (4) Augmentation de la limite vol à hauteur de <input type="text"/> € Réduction de la limite vol à hauteur de <input type="text"/> €	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>Vol ou incendie</b> sur fonds, titres et valeurs - En tiroirs caisses (clause 235 A) (base 3 166 € soit 3 FFB) : <input type="radio"/> 6 331 € soit 6 FFB <input type="radio"/> 10 552 € soit 10 FFB - En coffre-fort (clause 235 B) (base 9 942 € soit 10 FFB) : <input type="radio"/> 15 828 € soit 15 FFB <input type="radio"/> 31 656 € soit 30 FFB	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>Bris de glaces et des enseignes</b> (base 31 656 € soit 30 FFB) Augmentation de la limite Bris de glace et enseigne jusqu'à : <input type="radio"/> 15 828 € soit 15 FFB <input type="radio"/> 47 484 € soit 45 FFB <input type="radio"/> 63 312 € soit 60 FFB Bris des Vitres Extérieures Collées (VEC)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

(\*) Les notions sont définies dans le guide des risques professionnels.

**DIAGNOSTIC MULTIRISQUE PROFESSIONNELLE**

**5 o LES GARANTIES DOMMAGES SOUHAITÉES (suite)**

	Garanties souhaitées par le proposant		Observations :
	Oui	Non	
<p><b>Dommages électriques sur appareils</b> (base 21 104 € soit 20 FFB)  <b>et Risque bureautique</b> (base 42 208 € soit 40 FFB)</p> <p>• Augmentation de la limite dommages électriques jusqu'à :</p> <p><input type="radio"/> 15 828 € soit 15 FFB    <input type="radio"/> 42 208 € soit 40 FFB    <input type="radio"/> 63 312 € soit 60 FFB</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<p><i>Garantie accordée sur les appareils électriques jusqu'à 10 ans.  Vétusté et franchise ne se cumulent pas.</i></p>
<p><b>Pertes de produits réfrigérés</b> ou de liquides (Base 31 656 € soit 30 FFB)</p> <p>Augmentation de la limite pertes de produits réfrigérés jusqu'à :</p> <p><input type="radio"/> 52 760 € soit 50 FFB    <input type="radio"/> 79 140 € soit 75 FFB</p> <p>Chambre froide Volume : <input type="text"/> m<sup>3</sup></p> <p>Contrat de maintenance : <input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non</p> <p>État entretien : <input type="radio"/> Bon <input type="radio"/> Moyen <input type="radio"/> Mauvais</p> <p>Système de surveillance / Sécurité : <input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<p><i>Les installations à atmosphère contrôlée et les chambres froides jusqu'à 250 m<sup>3</sup> sont garanties sans déclaration spécifique.  La surveillance quotidienne du fonctionnement est exigée.</i></p>
<p><b>Bris de machine (10)</b></p> <p>Si oui, jusqu'à : <input type="radio"/> 15 828 € soit 15 FFB    <input type="radio"/> 36 932 € soit 35 FFB</p> <p><input type="radio"/> 79 140 € soit 75 FFB    <input type="radio"/> 100 244 € soit 95 FFB    <input type="radio"/> 131 900 € soit 125 FFB</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<p><b>Remplacement à neuf</b> sur les mobiliers et matériels professionnels assurés pendant leurs 3 premières années.</p>			<p><i>Absence de vétusté pendant les 3 premières années de vos matériels et mobilier professionnels et valeur à neuf au delà de 3 ans.</i></p>
<p><b>Abords</b> (Article 34 des CG voir tableau p. 28)</p> <p>Si oui, jusqu'à : <input type="radio"/> 4 221 € soit 4 FFB    <input type="radio"/> 8 442 € soit 8 FFB</p> <p><input type="radio"/> 15 828 € soit 15 FFB    <input type="radio"/> 31 656 € soit 30 FFB</p> <p><input type="radio"/> 63 312 € soit 60 FFB    <input type="radio"/> 94 968 € soit 90 FFB</p> <p><input type="radio"/> 126 624 € soit 120 FFB    <input type="radio"/> 158 280 € soit 150 FFB</p>			<p><i>Permet de garantir en tempête et en vol les biens situés en plein air dans l'enceinte de l'entreprise.</i></p>
<p><b>Surcoût architectural</b></p> <p>Si oui, jusqu'à : <input type="radio"/> 15 828 € soit 15 FFB    <input type="radio"/> 31 656 € soit 30 FFB</p> <p><input type="radio"/> 47 484 € soit 45 FFB    <input type="radio"/> 63 312 € soit 60 FFB</p> <p><input type="radio"/> 79 140 € soit 75 FFB    <input type="radio"/> 94 968 € soit 90 FFB</p>			

(\*) Les notions sont définies dans le guide des risques professionnels.

DIAGNOSTIC MULTIRISQUE PROFESSIONNELLE

6 o LES RESPONSABILITÉS CIVILES SPÉCIFIQUES

Responsabilité Civile Professionnelle à garantir (11) ?  oui  non

- Activité de **Dépositaire** à garantir ?  oui  non

Si oui, augmentation de la limite dommages aux biens confiés (base 84 416 € soit 80 FFB)

à hauteur de  € (maxi 158 280 € soit 150 FFB)

- **Frais de retrait des produits** livrés défectueux à garantir ?  oui  non

Si oui jusqu'à  52 760 € soit 50 FFB..... 105 520 € soit 100 FFB

- **Frais de dépose/repose** des biens fournis à garantir ?  oui  non

Si oui jusqu'à 52 760 € soit 50 FFB 105 520 € soit 100 FFB

- Activité **Exportation Monde Entier** (sauf USA et Canada) à garantir ?  oui  non

- Activité de **Point de Livraison** (vente par correspondance) à garantir ?  oui  non

- Activité de **Relais Poste** à garantir ?  oui  non

- RC du fait de votre **Retenue d'eau** (+ dommages à la chaussée et aux bondes) à garantir ?  oui  non

- Votre activité peut-elle avoir un impact sur l'environnement ?  oui  non

Si oui, quelles mesures avez-vous prises pour éviter le risque ? .....

*Pour certaines professions libérales (hors médical) :*

Souhaitez-vous assurer votre RC Exploitation uniquement du fait de vos locaux et de leur mobilier ?  oui  non

7 o PROTECTION FINANCIÈRE

Perte d'exploitation et/ou valeur vénale du fonds de commerce à garantir (12) ?  oui  non

Valeur du fonds de commerce ?  €

Marge brute annuelle ?  €

Montant à assurer selon les souhaits du proposant ?  €

Garanties optionnelles suivantes souhaitées :  oui  non

- Pertes pécuniaires pour faute inexcusable en cas de maladie professionnelle  oui  non  
(option possible seulement si la RC professionnelle a été souscrite).

- Perte d'exploitation étendue après tout sinistre garanti y compris suite à carence des fournisseurs, suite à interdiction administrative d'accès ou suite à fermeture temporaire du leader 12 mois  oui  non - 18 mois  oui  non

- Période d'indemnisation portée à 24 mois  oui  non  
(Penser à multiplier par 2 la marge brute annuelle)

- Perte d'exploitation après fermeture administrative de l'établissement  oui  non  
(si non prévue au titre des garanties spécifiques à la profession)

- Maintien du service client  oui  non (13)

Si oui, la (les) fonction(s) pilier(s) de l'activité à assurer est la suivante

Nombre d'assurés (2 maxi) :

Limite par jour et par assuré (maxi 120 jours)  211 € soit 0.20 Fois l'indice  422 € soit 0.40 Fois l'indice

8 o LA PROTECTION JURIDIQUE (14)

Protection Juridique concernant vos activités professionnelles déclarées au contrat ?  oui  non

(\*) Les notions sont définies dans le guide des risques professionnels.

**DIAGNOSTIC MULTIRISQUE PROFESSIONNELLE**

**9 o LA FRANCHISE**

Sans franchise  Franchise 0,30 soit 317 €  Franchise 0,60 soit 633 €  Franchise 0,90 soit 950 €

Rappel des franchises non rachetables :

**Tempête – Avalanche – Grêle – Neige** : 10 % des dommages (minimum 422 € soit 0.40 FFB, maximum 2 110 € soit 2 FFB)

**Vandalisme** : 1 055 € soit 1 FFB

**Catastrophes Naturelles** : fixée par arrêté soit au 01.01.2022 : 10 % des dommages avec un minimum de 1 140 € (3 050 € si sécheresse), multipliés de 1 à 4 selon la fréquence de survenance.

**RC** : Dommages matériels : 317 € soit 0.30 FFB (porté à 1 583 € soit 1.5 FFB en cas d'atteintes à l'environnement accidentelles).

Dommages immatériels non consécutifs : 1 583 € soit 1.5 FFB

**10 o LES ANTÉCÉDANTS au cours des 5 dernières années**

- Nom du ou des ancien(s) assureur(s) :

- Contrat résilié par un autre assureur  oui  non

- Motif :

- Sinistres déclarés - date - nature et coûts approximatifs - dommage / RC professionnelle :

- Résiliation pour cause de non paiement :  oui  non

- Existence d'une procédure de conciliation, de sauvegarde de justice, de redressement ou de liquidation judiciaire de l'entreprise dans les 5 dernières années.  oui  non

**11 o AVIS TECHNIQUE :**

Favorable  Défavorable

Points à améliorer et remarques :

**Documents nécessaires** : - Photos légendées du risque

- Registre de sécurité, consulté :  copie jointe  copie à suivre

- Bail

- Plan (plan 635 si plusieurs bâtiments)

- Catalogue des produits ou services proposés à la clientèle

- SMP

Fait le

Signature

à

*Conformément à la loi "Informatique et Libertés" du 06/01/1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition pour motifs légitimes et de suppression pour toute information vous concernant. Ces informations sont destinées à la Mutuelle de Poitiers Assurances, responsable du traitement, à des fins de gestion et de suivi de vos devis et contrats d'assurance, et sont utilisées dans le cadre de notre relation d'affaires et de lutte anti fraude.*

**DIAGNOSTIC MULTIRISQUE PROFESSIONNELLE**

**Plan des bâtiments** annéxé au bilan d'assurance, ou au contrat, au nom de .....

(un plan par lieu de risque) **-Numéroter chaque bâtiment-** N° devis ou GL ..... N° Sociétaire .....

ÉCHELLE : 1 carré (5 mm) pour ..... m. **Lieu du risque** : ..... Plan n° : .....

**Les bâtiments n° ..... sont exclus** (leur contenu et les responsabilités assurés **-sauf risques locatifs-** restent garantis).

**Ce plan, en cas de réalisation du contrat, en fait partie intégrante.** Signature du proposant

Fait à ..... le .....

(\*) Les notions sont définies dans le guide des risques professionnels.