



INTERVIEW : ACFA PREMIUM

DIDIER BORANIAN

Dans notre région, nous sommes nombreux à connaître Emmanuel BUREL et son cabinet ACFA-PREMIUM. Auditeur conformité et formateur certifié, il a animé en septembre 2018 à Aix une réunion d'information sur le **contrôle de l'ACPR**.

Didier BORANIAN : Emmanuel, pouvez-vous rapidement nous présenter votre parcours ?

J'exerce dans le milieu de l'assurance et de la formation depuis plus de 25 ans, et j'évolue dans la conformité depuis maintenant près de 7 années.

Après avoir passé 12 années dans une mutuelle niortaise en tant que Directeur d'Agence, j'ai rejoint la banque pour aller voir ce qu'il se passait de l'autre côté du rideau, en qualité de Directeur de réseau. Cette expérience rondement menée, je suis ensuite revenu à mes premiers amours, l'assurance, ou j'ai, là aussi, occupé le poste de Directeur de réseau.

Alors comment êtes-vous venu à la conformité ?

Dans le cadre de mes missions précédentes de développement de réseau, j'étais sur le terrain au quotidien et au contact permanent des courtiers désireux de placer des risques. La pression de la réglementation se faisant de plus en plus forte, j'ai beaucoup étudié la thématique, jusqu'à être reçu par l'équipe de contrôle des pratiques commerciales de l'ACPR, ce qui m'a donné goût au sujet, pour maintenant accompagner les cabinets d'un point de vue opérationnel sur leur mise en conformité.

C'est la conformité qui m'a fait franchir le pas de l'entrepreneuriat et la création de ma structure dédiée à l'accompagnement des professionnels de l'assurance sur ce vaste sujet.

La réglementation, je devrais dire les réglementations sont de plus en plus nombreuses et importantes. Quel est votre champ d'intervention ?

Notre vision globale de la conformité ainsi que notre pédagogie nous permettent de répondre aux exigences qui s'imposent aux distributeurs d'assurances selon les recommandations de l'ACPR mais aussi de la CNIL avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Pouvez-vous nous dire sur quels points de la réglementation de l'ACPR, le courtier peut-il être contrôlé ?

Tout d'abord, il convient de préciser que le courtier peut être contrôlé par l'ACPR, la CNIL, la DGCCRF et le sont déjà par les Compagnies/Fournisseurs dans le cadre de la sous-traitance encadrée par Solvabilité II.

Le large périmètre réglementaire contrôlable par l'ACPR inclut sur les points suivants : Gouvernance (Informations générales et organisationnelles), la RC Professionnelle, la garantie financière, les conditions d'exercice de la profession (*Capacité, Honorabilité et la Formation continue*), l'organisation interne (*Processus, contrôles...*), les obligations dans la démarche commerciale (*Obligations d'information, devoir de conseil...*), la

INTERVIEW : ACFA PREMIUM

SUITE

...

procédure de traitement des Réclamations, la médiation, les conventions avec les fournisseurs et les apporteurs, l'examen des supports de communication, le dispositif de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme...

Comment le courtier de proximité doit-il s'y prendre pour assurer la conformité de sa structure ?

La réussite d'un examen de contrôle repose sur la qualité de la préparation (préparation de ses supports, de ses procédures, (in)formations...). Le contrôle nécessite de prouver, de documenter sa conformité par le biais des supports durables.

La mise en conformité est une contrainte ou une opportunité ?

Ne nous voilons pas la face, les règles sont vécues comme des contraintes. La mise en conformité demande du temps à l'appropriation, mais une fois cette étape franchie, les talents commerciaux peuvent se libérer sans l'épée de Damoclès au-dessus de la tête. Toutes les procédures doivent être démystifiées pour se fondre dans l'activité quotidienne et la vie sur le terrain, via des outils et des méthodes de travail adaptés.

La mise en conformité présente de très nombreux atouts pour la structure, car cela permet de :

- Répondre aux exigences réglementaires,
- Sécuriser ses procédures,
- Renforcer la confiance de ses clients et de ses collaborateurs,
- Impliquer l'ensemble des collaborateurs pour tendre vers encore un peu plus de rigueur « administrative »,
- Prouver sa crédibilité à ses partenaires fournisseurs dans le cadre de solvabilité II,
- Pérenniser son activité,
- Valoriser votre cabinet

ACPR, CNIL, même combat, on est dans un cas réel de management de projet d'entreprise.

Comment répondre à l'impact de la Directive Distribution en Assurances (DDA) dans nos cabinets ?

Tout d'abord, il convient de préciser que la DDA ne se substitue pas à la loi sur l'intermédiation.

Nous sommes bien sur un mille-feuille réglementaire. Avec l'entrée en vigueur de la DDA, le courtier est astreint de répondre à de nouvelles exigences en faveur de la protection de la clientèle comme :

- Renforcer l'information précontractuelle et le conseil avec la prise en compte pérenne des besoins et intérêts du client, à chaque étape de l'opération d'assurance,
- Prévenir davantage les conflits d'intérêts,
- Assurer plus de transparence (DIPA / Nature de la rémunération...)
- Améliorer la formation continue des distributeurs,
- Prévoir, le cas échéant, des règles de gouvernance et de surveillance de produit...

D'une manière générale, dans l'exercice de sa fonction, le courtier doit continuer à agir de manière honnête, impartiale et professionnelle, et ce, au mieux des intérêts du souscripteur ou de l'adhérent.

Qu'est-ce qui est le plus difficile à mettre en place dans toutes règles qui s'imposent au courtier ?

Il n'y a pas une procédure plus difficile qu'une autre à mettre en place.

Le vrai challenge réside dans le management de la réglementation pour la faire perdurer. Capter l'attention et motiver l'implication des collaborateurs pour que les règles soient comprises, appliquées et en faire de vrais réflexes de travail.

Vous êtes très peu d'acteurs sur le marché à proposer vos services pour accompagner la mise en conformité opérationnelle. Qu'est-ce qui vous différencie de la concurrence ?

Les acteurs dans le métier de l'audit de conformité en assurances se comptent sur les doigts de la main.

CHRONIQUE DE LA FORMATION

SUITE

...

L'atout majeur d'ACFA-PREMIUM c'est d'avoir aidé des cabinets à se mettre en conformité, et qu'après notre intervention ils ont été contrôlés par l'ACPR puis jugés conformes !

ACFA-PREMIUM mène les audits et les accompagnements au sein même des cabinets (pas d'audit à distance), aux côtés du courtier et de ses équipes, pour coller au plus près à la réalité du terrain. Nous avons, en tant que facilitateur, le souci du cabinet qu'on audite pour le sécuriser, l'assister dans la conduite de ses procédures, l'accompagner et l'aider à concilier business et formalisme, le soutenir dans la mise en place, le (l'in)former, et le contrôler postérieurement.

Nous sommes du métier ce qui nous permet d'avoir une lecture des dossiers, une approche terrain afin de comprendre les difficultés rencontrées. On assure un partenariat dans le temps pour assurer la veille réglementaire, apporter les éléments et les expliquer sur le terrain pour leur mise en place.

Si la réglementation demande aux courtiers d'élever leur niveau de jeu, sachez que nous nous astreignons aux mêmes règles chez ACFA-PREMIUM puisque pour accompagner au mieux les courtiers sur leur terrain, nous avons choisi de faire certifier ICPF notre organisme de formation au-delà du référencement DATADOCK, ce qui permet une prise en charge par les OPCO des formations livrées dans leurs locaux. Nous avons fait le même pari de certification pour notre activité de délégué à la protection des données et la mise en conformité au RGPD.

Enfin, nous avons lancé le 1^{er} PACK CONFORMITE INTEGRALE à destination des courtiers pour leur faciliter la tâche et les accompagner sur l'ensemble du spectre réglementaire. Nous prévoyons même de délivrer aux membres du pack conformité intégrale un LABEL CONFORMITE, une fois le travail accompli, gage de professionnalisme et de reconnaissance.

Quelle est votre secteur géographique d'intervention ?

Nous accompagnons et nous déplaçons à la rencontre des professionnels, France entière, Monaco et dans les DOM. Nous intervenons très régulièrement dans le Sud-Est, le bouche à oreille aidant.

Le mot de la fin...

Cela fait 13 ans que la loi sur l'intermédiation a vu le jour, couplée à la DDA depuis peu, et après tant d'années, nombreux sont ceux qui ne répondent pas des exigences réglementaires.

Alors, il est encore assez tôt pour s'y pencher dès maintenant sans aborder le sujet avec la boule au ventre, et à l'inverse il est trop tard si vous ne faites rien et que demain une lettre d'assujettissement à un contrôle vous était adressée. La réglementation n'est pas une « fatalité ». Elle doit faire partie intégrante des préoccupations de chaque courtier, quel que soit sa taille et son CA.

Le plus dur pour les dirigeants, c'est de se décider à agir. Notre raison d'être est de nous occuper du reste.



ACFA-PREMIUM est à votre service pour partager ensemble le meilleur de l'assurance !

ACFA-PREMIUM

www.acfa-premium.com

eburel@acfa-premium.com

Tel : 06.04.59.51.93

