

La capacité professionnelle des intermédiaires d'assurance

Une plus grande considération donnée à la capacité professionnelle et à la formation des salariés des intermédiaires d'assurance est nécessaire tant pour respecter les obligations d'accès à la profession que pour se préparer à l'obligation de formation continue de 15h par an qui devient obligatoire à partir de février 2019 pour les distributeurs d'assurance.

Pour être exercée, l'activité d'intermédiation en assurance suppose de remplir un certain nombre de conditions d'accès et d'exercice. Parmi celles-ci, il y a la vérification de la capacité professionnelle des salariés. Cette obligation mériterait d'être mieux appréhendée par les intermédiaires.

Le code des assurances impose aux dirigeants comme aux salariés des intermédiaires d'assurance de disposer d'un degré de capacité professionnelle, variable en fonction des fonctions exercées. Ce degré est ainsi dit « de niveau I » pour les dirigeants et responsables, « de niveau II » pour les commerciaux et, par dérogation, de « niveau III » pour les commerciaux bénéficiant d'un encadrement par un responsable de niveau I. Cette capacité professionnelle peut être justifiée par la détention d'un diplôme spécifique, par une expérience professionnelle antérieure ou encore par le suivi d'une formation précédant la prise de poste.

Cette exigence constitue une garantie certaine pour la clientèle. La qualité du conseil fourni est en effet liée à un niveau de compétence adaptée de la personne qui fournit ce conseil. Cette obligation de capacité professionnelle représente également une garantie pour les intermédiaires eux-mêmes, l'exigence d'un niveau de compétence adapté permettant certainement de réduire leurs propres risques professionnels.

Pourtant, les contrôles récents de l'ACPR révèlent que plusieurs composantes de cette exigence de capacité professionnelle ne sont pas encore totalement mises en œuvre par les acteurs du marché de l'intermédiation.

L'identification des salariés exerçant des fonctions liées à des actes d'intermédiation et la cartographie subséquente du niveau de capacité professionnelle correspondant à chaque fonction est une première étape indispensable.

Si en principe les salariés commercialisant des contrats d'assurance doivent disposer d'une capacité professionnelle de niveau II, il existe des dérogations leur permettant de bénéficier d'une capacité moins contraignante dite de niveau III. Cette dérogation suppose toutefois la réalisation de conditions très strictes nécessitant d'être identifiées en amont telle que l'encadrement direct par une personne de niveau I de capacité professionnelle. D'où la nécessité d'établir une cartographie mettant en regard les salariés exerçant des fonctions d'intermédiation et le niveau de capacité professionnelle correspondant à chaque fonction, ce qui est en pratique trop rarement effectué au sein des sociétés concernées. Cette cartographie est également utile lors des mutations internes, pour s'assurer que les nouvelles responsabilités prises par le collaborateur ne nécessitent pas une formation additionnelle.

À l'embauche, les justificatifs de capacité professionnelle prévus par le code des assurances ne sont pas systématiquement demandés. Les formations qualifiantes devraient en outre être délivrées avant la prise de poste.

Dans le cas d'une capacité professionnelle liée à un diplôme, l'entreprise doit collecter une copie de celui-ci et vérifier qu'il fait bien partie de la liste établie par Arrêté¹. Or trop souvent, l'intermédiaire procédant à un nouveau recrutement n'effectue pas ces vérifications s'agissant du diplôme, et s'en tient à l'information précisée dans le curriculum vitae s'agissant de l'expérience antérieure dans le domaine de l'assurance. Cela n'est pas suffisant. L'entreprise doit obtenir une attestation du précédent employeur et s'assurer que les fonctions précédemment occupées étaient bien des fonctions d'intermédiation ou de distribution.

Les formations qualifiantes au regard des exigences de capacité professionnelle doivent être dispensées en amont de la prise de poste. Leur contenu, souvent orientée sur la connaissance des outils et des méthodes de commercialisation, devrait être inséré dans un cadre plus global de connaissance des produits d'assurance et du cadre réglementaire applicable. La durée effective de formation doit aussi faire l'objet d'une meilleure adaptation à la complexité des produits commercialisés. Enfin, la formation doit donner lieu systématiquement à la délivrance d'un livret attestant de la capacité professionnelle acquise.

De manière plus générale, les professionnels sont désormais appelés à poursuivre les efforts de formation pour s'assurer de l'adaptation des compétences tout au long de la carrière : la directive distribution en assurance 2016/97 imposera à partir de 2019 une durée minimum de 15h de formation par an, pour les distributeurs d'assurance et leurs salariés.

¹ Arrêté du 18 février 2008