



## Campagne présidentielle, NOUS SOMMES PRÊTS

“GOUVERNER, C’EST PRÉVOIR”. CET ADAGE DOIT ÊTRE CELUI DES CANDIDATS À LA PRÉSIDENTIE, QUI RIVALISENT DE PROPOSITIONS MAIS PAS TOUJOURS DE VISION À LONG TERME. ALORS QUE LA PRÉSIDENTIELLE BAT SON PLEIN, LES SUJETS QUI NOUS CONCERNENT SONT NOMBREUX À DÉPENDRE DE L’ISSUE DU SCRUTIN.

**R**isque climatique, assurance récoltes, dépendance, financement d’une économie durable, assurance cyber, assurance emprunteur, santé et complémentaires, retraites... En partie à cause de la crise sanitaire à rallonge, certains d’entre eux ont attendus la toute fin du mandat pour aboutir et attendent encore la publication des décrets. D’autres ont été ignorés ou à peine esquissés.

Nous devons donc nous préparer à toutes les éventualités et agir en ce sens. C’est ce qu’a fait France Assureurs (ex-FFA) en lançant sa plateforme d’idées dans laquelle nous nous retrouvons en partie. Nous avons, nous aussi, consacré notre dossier principal aux enjeux de la présidentielle pour les assurés sur toutes ces problématiques. Au-delà d’un simple état des lieux, nous avons demandé à des agents généraux de partager avec nous leur vision en la matière.

Autre initiative: nous avons lancé en janvier une commission dédiée aux assurances de personnes, sous la responsabilité de Philippe Chessé et Benjamin Proux, qui aura pour but de faire de la veille sur ces sujets, pour affiner nos connaissances et notre lobbying. J’ai toute confiance dans ses membres, qui viennent d’horizons différents mais ont à cœur de préserver notre métier et la qualité du service client. Nous vous les présentons dans ces pages.

## S/OMMAIRE

### 2 EN ACTU

- § Des podcasts sur l’histoire de l’assurance
- § Pourquoi les fonds de la formation sont en baisse
- § Lancement du cercle agēa

### 4 DOSSIER

Présidentielle: où en sont nos sujets?

### 6 MÉTIERS

Commission assurance de personnes: pour qui? pourquoi?

### 7 RH

Congés payés: les règles à respecter

### 8 RÉGLEMENTATIONS

Les nouvelles règles du démarchage téléphonique



” C’est bien là mon but : adapter sans cesse l’assurance aux évolutions à venir et fournir aux clients une information de qualité “

*Pascal Chapelon,*  
Président d’agēa

Cette capacité à se projeter et à susciter le changement est essentielle pour une organisation telle que la nôtre.

Mais pour savoir où nous allons, il faut aussi savoir d’où nous venons. En effet, l’assurance est complètement intégrée dans la vie quotidienne des Français et elle en couvre tous les aspects: santé, prévoyance, retraite, immobilier, animaux de compagnies... Le revers cependant c’est qu’elle est perçue surtout comme une obligation et un coût supplémentaire. Les questions tarifaires, l’évolution de la réglementation et les difficultés de remboursements sont un prisme bien limité pour une garantie qui existe depuis toujours.

C’est pourquoi nous allons réaliser une série de podcasts intitulée *Ça assure* pour présenter le rôle historique de l’assurance, en partenariat avec Vovoxx. À partir d’un événement de notre Histoire qui a marqué les esprits nous allons tirer le fil, faire intervenir des experts et démontrer l’utilité de l’assurance dans nos sociétés pour toutes ses composantes et à travers les différentes époques.

À la fin de chacun des six épisodes, nous ferons un peu de prospective car c’est bien là mon but: adapter sans cesse l’assurance - ses produits, ses compagnies, ses réseaux et leurs modes d’exercice - aux évolutions en cours et à venir et fournir aux clients une information de qualité.

Nous sommes ainsi prêts à travailler dans le cadre de la prochaine législature.

## Lancement du cercle agéa

CE NOUVEL OUTIL EST PRINCIPALEMENT DESTINÉ AUX ÉTUDIANTS EN DROIT DES ASSURANCES. À CHAQUE FOIS UN PROFESSIONNEL DU MILIEU PRÉSENTERA UN SUJET PRÉCIS, APPORTANT SON EXPÉRIENCE ET SON ANALYSE POUR PERMETTRE AUX ÉTUDIANTS DE MIEUX APPRÉHENDER CERTAINES SPÉCIFICITÉS.

Le premier s'est tenu le vendredi 21 janvier, avec maître Stéphane Choisez sur les "clauses d'exclusion dans les contrats d'assurance" et a réuni une soixantaine de personnes.

## MBA : les sessions 2022

### MBA DESTINÉ AUX FUTURS AGENTS

1<sup>ère</sup> session 7 mars au 7 novembre 2022

2<sup>ème</sup> session 26 septembre 2022 au 26 mai 2023

**Financement** L'OPCO ATLAS finance intégralement la formation dans le cadre du FNE-Formation pour les salariés de la branche

### MBA DESTINÉ AUX AGENTS EXPÉRIMENTÉS

1<sup>ère</sup> session 4 avril 2022 au 5 juin 2023

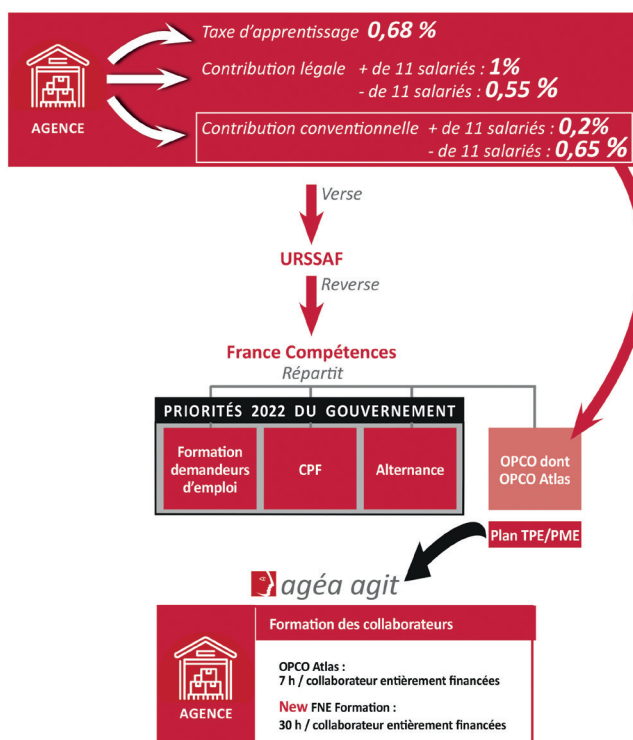
2<sup>ème</sup> session 3 octobre 2022 au 4 septembre 2023

**Financement** Vous pouvez cumuler les modalités (CPF et FIF-PL). Sous réserve d'éligibilité, vous pouvez également bénéficier du Crédit d'impôts formation (CIF) dans la limite de 40h par an.

LE SAVIEZ-VOUS ?

agéa agent général d'assurance

### COLLECTE ET RÉPARTITION DES FONDS DE LA FORMATION



## Formation des collaborateurs : moins de fonds pour la branche

LES OPCO, DONT L'OPCO ATLAS, ONT REÇU UNE DOTATION PLUS FAIBLE DE LA PART DE FRANCE COMPÉTENCES. ILS ONT DONC DÛ CONCENTRER LEURS MOYENS SUR L'APPRENTISSAGE.

En effet, France compétences a choisi de favoriser l'alternance, les demandeurs d'emploi et le CPF.

Ce qui laisse la portion congrue pour les agents généraux et leurs collaborateurs.

Mais agéa n'est pas restée inactive et vous propose des alternatives comme le FNE-Formation.

### En savoir plus

[agea.fr/actualites/formation](http://agea.fr/actualites/formation) : pourquoi avons-nous moins de fonds pour les agences générales ?

## Des podcasts sur l'histoire de l'assurance

L'ASSURANCE EST ESSENTIELLE DANS NOTRE VIE (SANTÉ, PRÉVOYANCE, RETRAITE, IMMOBILIER, ANIMAUX DE COMPAGNIES...) MAIS ELLE EST PERÇUE COMME UNE OBLIGATION ET UN COÛT SUPPLÉMENTAIRE.

C'est pourquoi agéa va réaliser une série de podcasts intitulée *Ça assure* pour présenter le rôle historique de l'assurance. À partir d'un événement marquant de notre Histoire, nous allons faire intervenir des experts et démontrer l'utilité de l'assurance dans nos sociétés pour toutes ses composantes et à travers les différentes époques.

6 épisodes sont prévus, chacun sur un risque particulier (incendie, prévoyance - décès, vol, transports, construction, épargne retraite). Le premier sera consacré à l'incendie de Notre-Dame de Paris.

Nous ne manquerons pas de vous avertir de son lancement effectif.



### Parlez-en à vos clients

Vous pouvez d'ores et déjà vous abonner à la chaîne en flashant ce QR code.

Vous trouverez également dans votre enveloppe 3 exemplaires du QR code que vous pouvez coller où vous le souhaitez pour partager ces podcasts avec vos clients.

## Le plan des indépendants sur un plateau

EN EFFET, NOUS CONSACRERONS NOTRE PROCHAIN agéaTV AUX NOUVELLES MESURES FAVORABLES AUX INDÉPENDANTS.

Avec la présence de trois agents généraux : Pascal Chapelon, président de la Fédération, Michel Picon, président de l'UNAPL et Nicolas Bonneau, président de la Commission fiscalité d'agéa.



## Erratum

DANS NOTRE DERNIER HORS-SÉRIE SUR LE MANAGEMENT RH DE L'AGENCE, S'EST GLISSÉE UNE ERREUR. PAGE 7, LE TABLEAU SUR LE PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DOIT ÊTRE LU AINSI

### PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES - Montants pris en charge HT

#### NOUVEAU

- 7h par an et par salarié
- Cap Compétence : coût réel + subrogation de paiement
- Autres formations : coût réel plafonné à 46€/h



## Rendez-vous

### Colloque fiscal

15 mars,  
Paris

### Conseil fédéral

16 mars,  
Paris

### Congrès Agtion

24 et 25 mars,  
Barcelone

### agéaTV Plan des indépendants

31 mars

### Assemblée générale Nouvelle-Aquitaine

8 avril,  
Saint-Emilion

### Congrès Réunir

28 et 29 avril,  
Biarritz

### Conseil fédéral

18 mai,  
Paris

# Présidentielle : où en sont nos sujets ?

Les sujets assurantiels ne sont pas toujours au cœur de la campagne présidentielle. Or ils recouvrent en grande partie les principaux enjeux auxquels font face nos sociétés et qui intéressent les Français. Focus sur certains d'entre eux.

## LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES (RSE)

La RSE est définie par la commission européenne comme "l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties prenantes".

Pour les investissements, par exemple, cela peut se traduire par le financement de la transition énergétique, et la prise en compte de critères "moraux" (droits de l'Homme, conditions de travail, gouvernance de l'entreprise, transparence...). Mais il existe un phénomène de greenwashing qui décrédibilise trop souvent ces actions.

Il peut s'agir aussi de favoriser l'inclusion de publics jusqu'ici exclus à cause de difficultés conjoncturelles (voire structurelles) que ce soit sur un plan social, économique et parfois liées à un handicap ou une maladie.

Les jeunes générations sont également soucieuses d'avoir un impact positif réel dans les différents aspects de leurs vies.

C'est notre défi et celui de nos mandantes : Comment mettre en place une vraie stratégie de prévention de ces risques ? Comment rendre la finance verte efficace ? Comment assurer aux clients des investissements "éthiques" ? Comment concilier responsabilité et rentabilité ?

## LES ENJEUX CLIMATIQUES

Selon l'étude de France Assureurs "Quel serait l'impact du changement climatique sur l'assurance à l'horizon 2050" les dommages cumulés en lien avec les aléas climatiques vont progresser de 93% en 30 ans (de 74,1 milliards d'euros à 143 milliards d'euros). Le dernier rapport du GIEC vient corroborer ces prévisions.

Nos sociétés doivent évoluer pour limiter leur impact et ainsi minimiser les dommages futurs à notre habitat et à notre économie. Des assureurs se sont d'ailleurs déjà positionnés pour sélectionner plus finement le risque et ainsi mieux maîtriser leur exposition aux risques naturels. On parle alors de zoning.

Le quinquennat qui s'achève a également réformé le régime des catastrophes naturelles, en accélérant la reconnaissance de l'état de CAT NAT en plafonnant les franchises pour les TPE/PME, en raccourcissant les délais d'indemnisation. Mais il est resté muet sur le financement, très largement déficitaire.

Quels seront les impacts des politiques de zoning sur les clients ? Quelles sont les politiques commerciales des compagnies pour réduire le risque ? Que font les compagnies pour acculturer leurs assurés à cette typologie de risque ? Comment financer le nouveau régime des CAT NAT sans augmenter les coûts supportés par les clients ?

## RETRAITES

C'est le marronnier de toutes les campagnes et de tous les gouvernements depuis 30 ans : la réforme des retraites. Tout le monde y songe, certains agissent mais la problématique demeure : comment assurer une retraite décente après une vie de labeur ? Alors que l'assurance-vie est largement souscrite dans l'optique d'un complément de revenu pour les vieux jours, le PER trouve peu à peu sa place dans ce paysage.

Le 2 février dernier un accord de place a été signé afin de rendre plus transparents les frais appliqués au PER et à l'assurance

Mais face à une éventuelle réforme systémique, les doutes demeurent : Quels en seront les modalités ? Quelle place pour les produits d'assurance dans ce domaine ?



## Ce sont eux qui le disent

### RSE

**Rémi Gauttier, agent général Axa à Orange (84)**

"Il est probable que le législateur vienne contraindre les entreprises à intégrer pleinement la RSE dans leur stratégie avec des obligations de moyens voire de résultats"

### ASSURANCE DÉPENDANCE

**Jérôme Speroni, juriste à la Fédération agéa**

"Le financement de la dépendance peut davantage bénéficier du savoir-faire des assureurs en matière de mutualisation du coût du risque, c'est le sens des propositions du Livre Blanc publié par France Assureurs en décembre 2021"

### ASSURANCE EMPRUNTEUR

**Romuald Perny, agent général Generali à Domfront (61)**

"C'est une première étape importante qui vient d'être franchie. Cependant elle aura un impact sur les zones où l'immobilier est abordable et où il y a des tensions moindres. C'est pourquoi il faut d'ores et déjà réfléchir à l'étape d'après : augmentation du plafond ? arrêt de l'exclusion de la pratique sportive ? Permettre l'acquisition de la résidence principale sans freins médicaux ?"

### INCLUSION

**Rémi Gauttier agent général Axa à Orange (84)**

"L'assurance inclusive n'est ni philanthropique ni au rabais. L'inclusion repose sur le principe de la solidarité et devra s'exprimer dans tous les domaines : auto, emprunteur, habitation, dommages..."

## ASSURANCE CYBER

Le risque cyber est désormais bien identifié. Surtout que la crise de la covid-19 lui a donné une nouvelle ampleur en privilégiant encore davantage les contacts à distance via des outils digitaux.

Les menaces sont multiples (hameçonnage, rançon, sabotage...) et les conséquences peuvent être terribles (blocage de l'activité, pertes de bases de données, faillite).

Pourtant, alors que les entreprises sont de plus en plus sensibles à ce risque, les compagnies d'assurance proposent peu de solutions. Certaines mandantes n'ont pas de produit cyber et n'en prévoient pas, d'autres même se désengagent. Et les produits qui restent sont très inégaux dans leur couverture.

Les débats sont multiples: Quelles doivent-être les garanties de base? Comment prouver une cyber attaque? Où porter plainte? Quelles doivent être les contreparties pour les entreprises?

## ASSURANCE EMPRUNTEUR

La loi votée en février est des plus ambitieuses: résiliation à tout moment et modalités simplifiées, suppression en partie du questionnaire médical, droit à l'oubli renforcé, mise en place d'un dispositif pour faire respecter la libre concurrence.

Mais cette avancée doit encore entrer dans les mœurs et c'est là que nous devons être vigilant: les bancassureurs vont-ils jouer le jeu? Comment les y contraindre si ce n'est pas le cas? Quelles seront les répercussions tarifaires de l'absence d'un questionnaire de santé? Comment éviter les pratiques discriminatoires liées à l'âge ou à l'état de santé?

## ASSURANCE RÉCOLTE

À ce jour, nous disposons de trois outils: l'assurance MRC pour les cultures assurables (avec seulement 18% des surfaces couvertes); l'assurance monorisque, contre la grêle et la tempête, voire le gel, et l'indemnisation des calamités agricoles, pour les cultures jugées non assurables.

La loi votée en début d'année prévoit:

- Un système avec 3 niveaux de prise en charge
  - ✓ Par l'exploitant pour des pertes faibles
  - ✓ Par l'assureur privé pour des pertes moyennes
  - ✓ Par la solidarité nationale pour des pertes exceptionnelles
- Le doublement du financement public de 300 millions d'euros à 600 millions
- Un pool d'assureurs seul habilité à commercialiser ce produit public

## ASSURANCE DÉPENDANCE

La dépendance se traduit par une perte d'autonomie qui nécessite une assistance plus ou moins lourde. Elle est qualifiée de légère, partielle ou totale, selon différents outils de mesure dont la "Grille Aggir" mise en place par les pouvoirs publics et utilisée par les assureurs.

La dépendance entraîne des dépenses importantes que ce soit pour disposer d'aides à domicile ou pour financer un hébergement dans un établissement spécialisé.

Or, l'APA (allocation personnalisée d'autonomie) qui est fonction du niveau de dépendance et des revenus, peut s'avérer insuffisante. C'est alors qu'interviennent les assurances dépendances.

Or elles vont devoir faire face à un véritable raz-de-marée: 4,8 millions de personnes auront plus de 85 ans en 2050. Avec un objectif: rester le plus longtemps possible chez soi (coût moyen selon la Dress/CNSA: 2200€/mois sans compter le coût de l'équipement du domicile estimé à 4280€). Et l'affaire Orpéa vient mettre ce sujet sur la table de l'élection présidentielle.

**Obstacle majeur:** le financement. L'état verse aujourd'hui trente milliards d'euros, ce qui est notoirement insuffisant.

**Second obstacle:** les assureurs ont souvent des critères très restrictifs dans leurs assurances dépendance, notamment via le questionnaire médical.

**Troisième obstacle:** Aussi comment assurer le financement de la dépendance? Sur qui faire peser l'effort? Comment assurer le plus grand nombre de personnes?

Mais les questions sont nombreuses et renvoyées à des décrets d'application: Comment sera financé le doublement de l'aide de l'état? Quels seront les pourcentages de perte des trois seuils? Cela réduira-t-il le coût de l'assurance pour les agriculteurs et évitera-t-il la sélection des "bons" risques par les assureurs? Le pool sera-t-il un cartel? Privera-t-il les agriculteurs de leur droit à choisir leur assureur? Quand est-il des mesures de prévention et d'incitation?



**Florent Dumoulin**  
chef de projet Communication  
florent.dumoulin@agea.fr

### CYBER

**Sébastien Fouquet, agent général La Médicale à Lille (59)**

"À notre niveau, nous avons un devoir de conseil systématique sur ce risque et il doit être appuyé par les mandantes. S'il y a souscription d'une garantie cyber risque, elle doit être adaptée à chaque client et à sa situation (audit des pratiques, exposition au risque, préjudices possibles...). Mais il faut surtout oser se lancer sur ce marché, avant que la loi ne contraigne les compagnies"

### ASSURANCE RÉCOLTE

**Matthieu Quatenens, agent général Gan à Soissons (02)**

"L'évolution de l'assurance récolte "à bout de souffle" est une bonne nouvelle. Cette réforme va dans le bon sens pour mes exploitants avec une baisse du seuil de déclenchement et une meilleure intervention des pouvoirs publics"

### CLIMAT

**Rémi Gauttier agent général Axa à Orange (84)**

"Notre rôle d'assureur de proximité est d'accompagner et d'encourager tous les comportements vertueux répondant de la neutralité carbone, par exemple en mettant en place des garanties vertes. Il faut que nos syndicats challengent nos mandantes sur le sujet, avant qu'un gouvernement ne le fasse"

### RETRAITES

**Pascal Chapelon, agent général Axa à Chalon-sur-Saône (71) et président d'agéa**

"Toute réforme sur un sujet aussi important ne pourra se faire qu'en concertation avec l'ensemble des syndicats du patronat et des salariés. Nous en serons, c'est certain"

## Commission Assurances de personnes : pour qui ? pourquoi ?



**Benjamin Proux,**  
président adjoint  
d'agéa et agent  
SwissLife



**Philippe Chessé,**  
agent A2P et  
personne qualifiée  
au sein du  
Comité Directeur



**Nilda Isden,**  
juriste mandat  
et intermédiation

*Promise par le nouveau comité directeur lors de son élection, la commission dédiée aux assurances de personne a vu le jour en janvier de cette année. Pourquoi une instance dédiée ? Comment fonctionne-t-elle ? D'où viennent les membres qui la composent ?*

### POUVEZ-VOUS NOUS RACONTER LA GÉNÈSE DE LA COMMISSION ?

C'est une promesse de campagne de Pascal Chapelon et du nouveau comité directeur. Elle est partie d'un constat : les assurances de personnes sont au cœur des préoccupations des Français. Il existe aussi une disparité dans la profession entre des réseaux et des agents très présents sur ces risques et d'autres moins.

Or ce sont des sujets qui vont prendre une acuité particulière dans les mois et les années à venir et ainsi tous nous concerner.

### PAR EXEMPLE ?

Dans l'immobilier, nous pensons à l'assurance emprunteur. Il y a eu un vif débat autour de la résiliation infra-annuelle, introduite dans la dernière ligne droite par la proposition de loi Lemoine. Nous sommes en veille sur le sujet pour nous permettre notamment d'affiner notre lobbying en sa faveur.

Dans le domaine de la santé, le Haut conseil pour l'avenir de l'assurance maladie (HCAAM) a jeté un pavé dans la mare avec sa piste prévoyant une "Grande Sécu". Ce sujet condamnerait les complémentaires et mettrait nombre de nos agents en difficulté. Un espace de discussion dédié à la Fédération est donc essentiel pour, là encore, défendre les agents et les assurés.

### MAIS ENCORE ?

Nous abordons également l'assurance dépendance, débat sur lequel nous ne pouvons pas faire l'impasse. Mais aussi la transférabilité, les tarifs, les rendements

Nous ne nous interdisons aucun sujet. C'est pourquoi nous avons choisi des profils diversifiés pour composer la commission.

### POUVEZ-VOUS NOUS LES PRÉSENTER ?

Il y a d'abord nous trois : Benjamin Proux, président adjoint d'agéa et agent SwissLife, qui apporte une vision transversale grâce à sa présence au comité directeur. Puis Philippe Chessé, agent A2P et personne qualifiée au sein du Comité Directeur, forcément très impliqué sur ces sujets. Enfin, Nilda Isden, juriste mandat et intermédiation, qui pilote la

commission au jour le jour. Nous comptons aussi Benoît Froidure, directeur général de Praga assurances, association de prévoyance des agents généraux d'assurance ainsi qu'un agent Axa, Christophe Martin, un agent du Conservateur, Nicolas Thellier également président du Syn'aga et un agent Allianz, Xavier Cuq. Jérôme Speroni, juriste à la Fédération, intervient également sur quelques sujets pour nous apporter son expérience et sa fine analyse.

Nous avons donc des spécialistes et des généralistes, des représentants de grands et de petits réseaux... et nous fonctionnons en harmonie.

### D'AILLEURS, COMMENT FONCTIONNE LA COMMISSION ?

Nous nous réunissons toutes les 6 semaines environ. Cela nous permet de discuter régulièrement des sujets tout en nous donnant le temps d'agir ou de voir comment ils avancent...ou reculent.

De plus, nous ne sommes pas coupés des autres interlocuteurs. Nous échangeons bien évidemment avec la commission juridique et distribution d'agéa ou bien encore France Assureurs (ex. FFA).

### AVEC FRANCE ASSUREURS ?

Oui, beaucoup de sujets qui intéressent les agents concernent aussi leurs mandantes. Mais nos communications sont fonction de l'actualité. Que ce soit pour arrêter une position commune ou prendre acte de nos divergences car le temps des mandantes n'est pas toujours celui des agents.

### AVEC LA PRÉSIDENTIELLE, J'IMAGINE QUE VOUS NE DEVEZ PAS CHÔMER ?

En effet, c'est une période très intéressante pour lancer la commission car elle se retrouve au cœur de la campagne. Santé, prévoyance, assurance-vie, retraite sont des sujets qui intéressent tout particulièrement les Français. Nous sommes donc très attentifs aux déclarations des différents candidats : programmes, interviews, posts sur les réseaux sociaux...

### UN DERNIER MOT ?

Nous espérons que la commission permettra à la Fédération d'affiner ses positions et de mieux porter la voix de ses adhérents.

propos recueillis par Florent Dumoulin  
chef de projet Communication  
florent.dumoulin@agea.fr

## La fixation des congés payés

### CONGÉS PAYÉS : QUELLES SONT LES RÈGLES ?

Vos salariés vont très probablement prendre des jours de congés cet été. Voici les règles à respecter en matière de fixation de ces jours.

#### LA DATE À RETENIR : LE 1<sup>ER</sup> AVRIL

Sauf circonstances exceptionnelles, vous devez porter à la connaissance de vos salariés leurs dates de congés d'été au plus tard le 1<sup>er</sup> avril et ce par écrit. Si vous laissez passer cette date, vos salariés pourront vous imposer les dates qu'ils souhaitent.

#### LA PROCÉDURE À SUIVRE

Vous devez demander à vos salariés de formuler leurs souhaits par écrit. Il est judicieux de le faire assez tôt pour que vous puissiez prendre une décision sur ces dates avant le 1<sup>er</sup> avril.

Vous devez établir par écrit l'ordre des départs en congés en tenant compte de ces souhaits et des contraintes d'organisation de l'agence. La convention collective précise qu'il faut tenir compte dans la mesure du possible des impératifs familiaux de chacun (congés scolaires pour les salariés ayant des enfants en âge de scolarité, congés du conjoint ou d'un partenaire de PACS), de l'ancienneté et de la situation professionnelle de certains salariés (cas des salariés ayant plusieurs employeurs notamment).

#### LA PÉRIODE À RESPECTER : DU 1<sup>ER</sup> MAI AU 31 OCTOBRE

Les salariés acquièrent 30 jours ouvrables de congés par an. Ces 30 jours se décomposent en 24 jours formant le congé principal et les 6 jours restants appelés communément soit la 5<sup>ème</sup> semaine soit la semaine d'hiver. Sur les 24 jours de congé principal, les salariés doivent en prendre au moins 12 continus entre le 1<sup>er</sup> mai et le 31 octobre.

Si vous souhaitez que les salariés en prennent plus, cela est tout à fait possible. Toutefois, il est conseillé de le notifier par écrit. Il faudra préciser que vous demandez aux salariés de prendre au moins 3 semaines par exemple. Il ne faudra pas limiter les salariés à un nombre de semaines. Vous ne pouvez pas écrire par exemple que les salariés doivent prendre seulement 3 semaines pendant cette période. Sinon ces derniers seront en droit de vous demander des jours de congés supplémentaires pour fractionnement.



**Emmanuelle Jacquot**  
juriste en droit social  
emmanuelle.jacquot@agea.fr

#### Focus sur...

### Les congés supplémentaires pour fractionnement

Si un salarié est dans l'obligation, sur votre demande, de prendre au moins 3 jours sur son congé principal en dehors de la période du 1<sup>er</sup> mai au 31 octobre, vous lui devrez des jours de congés supplémentaires, appelés congés supplémentaires pour fractionnement, à raison de :

- 1 jour s'il lui reste 3, 4 ou 5 jours à prendre au 31/10 sur les 24 jours de congé principal
- 2 jours s'il lui reste au moins 6 jours à prendre au 31/10 sur les 24 jours de congé principal

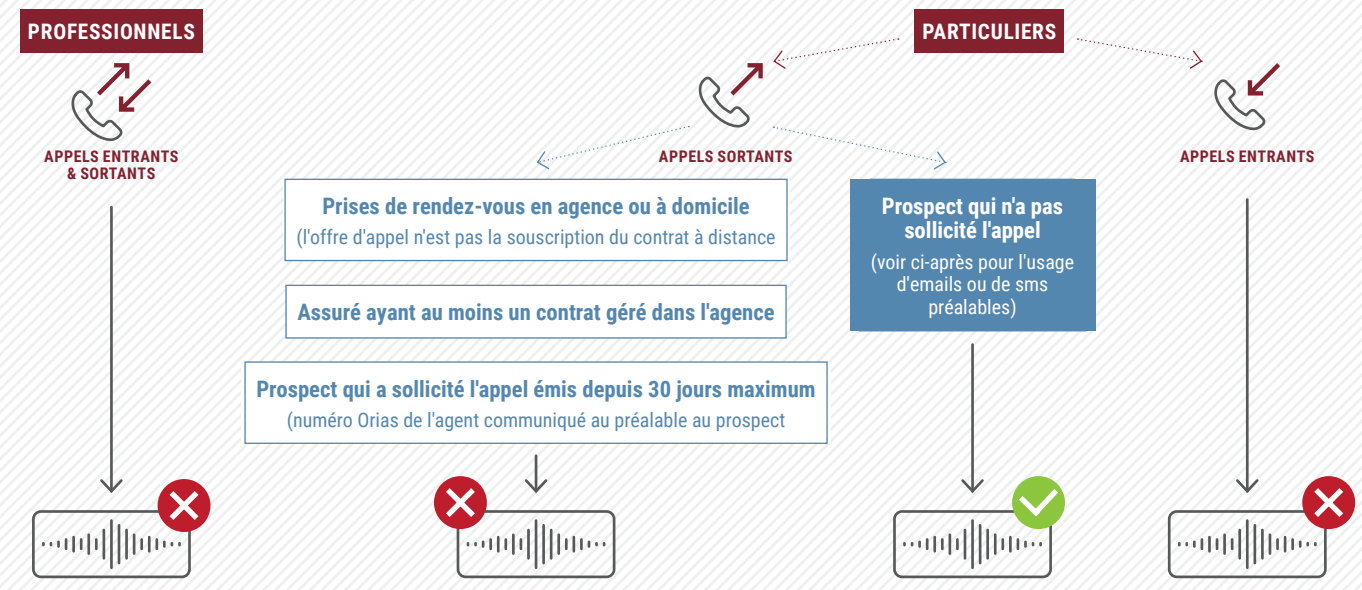
# Démarchage téléphonique : que dit la loi ?

À compter du 1<sup>er</sup> avril 2022, la loi impose aux distributeurs d'assurance de nouvelles obligations en matière de démarchage téléphonique, obligations précisées par un décret du 17 janvier. Nous décryptons pour vous la réforme.

## QUAND ENREGISTRER OU PAS LES APPELS EN AGENCES ?

Parmi les nouvelles obligations se trouve celles d'enregistrer les appels sortants et de les conserver deux ans à compter de la date de souscription du contrat.

### CAS OÙ L'AGENT GÉNÉRAL D'ASSURANCE DOIT ENREGISTRER LA CONVERSATION Y COMPRIS POUR LES ACTIVITÉS DE COURTAGE



## L'EXIGENCE D'UNE SOLLICITATION RÉELLEMENT CONSENTIE

En réaction aux méthodes de ventes agressives des centres d'appels, la nouvelle réglementation attache une grande importance à la notion de sollicitation de l'appel par le client.

L'appel sera considéré ainsi si le client "a sollicité l'appel ou a consenti à être appelé, en engageant de manière claire, libre et sans équivoque une démarche expresse en ce sens".

Ce consentement au démarchage téléphonique afin de faire souscrire un contrat d'assurance au prospect ne peut donc pas être obtenue :

- Au cours d'un premier appel téléphonique dont le souscripteur ou l'adhérent éventuel n'est pas à l'origine
- S'il résulte uniquement d'une "mention préédigée sur un document par laquelle le souscripteur ou l'adhérent éventuel reconnaît, sans qu'aucun consentement exprès de sa part ne soit nécessaire, avoir sollicité un appel ou consenti à être appelé"
- Si le client n'a pas connaissance au préalable de l'identité du distributeur qui va l'appeler (communication du numéro d'Orias avant l'appel)

Dans ces trois cas de figures, l'enregistrement demeure donc obligatoire.

Si marginalement, certains agents se retrouvent à devoir enregistrer la conversation, ils conservent la possibilité d'être dispensés de cette obligation en s'assurant du consentement préalable au démarchage du prospect par l'envoi d'e-mails ou de SMS (n° d'Orias indiqué) rédigés de façon très claire et auxquels le prospect a répondu favorablement.

Attention : en cas de contrôle de l'ACPR ou la DGCCRF, le distributeur doit être capable de prouver que le prospect a sollicité l'appel du professionnel.

### Pour consulter l'ensemble des obligations

C. assur., art. L. 112-2-2 ; C. assur., art. R. 112-7



**Jérôme Spononi**  
juriste Conformité assurance et mandat  
jerome.spononi@agea.fr

## Focus

Concernant, les leads commerciaux fournis par les compagnies, ces dernières ont la responsabilité d'informer l'agent sur son caractère sollicité ou non. Dans tous les cas, le numéro d'Orias de l'agent devra avoir été communiqué au prospect avant de l'appeler. À défaut, l'enregistrement sera requis.

Un nouveau sujet de discussion entre les syndicats d'agents et les assureurs.

