

Le
point
sur...

L'ARGUS
de l'assurance

Les Pros

Les
Pros

Les Pros



RC PRO ET MULTIPRO



ET SI ON VOUS DONNAIT UNE IMPULSION POUR ÉQUIPER LES PROS EN TOUTE SÉRÉNITÉ ?

NOUS AVONS LA SOLUTION !

DES PRODUITS RC PRO, RC DÉCENNALE
ET MULTIPRO SIMPLES ET TRANSPARENTS
POUR ÉTOFFER VOS SOLUTIONS
D'ASSURANCE DE PROFESSIONNELS.

Retrouvez-nous aux Journées du Courtage
Palais des congrès - Paris - Porte Maillot
Hall Passy - Stands PA 34 et PA 38



APRIL - Immeuble Aprilium - 114, boulevard Merisier-Vivier-Merle - 69439 LYON Cedex 03 - France
www.april.com - SA au capital de 16 361 654 € - RCS Lyon 377 994 553 - ORIAS n° 07 019 355

 intrapril.fr

L'assurance n'est plus ce qu'elle était.


april

> Le billet de...

**Protéger les Pros,
protéger notre avenir**

Dans un contexte mondial toujours plus contraint, l'avenir économique de notre pays apparaît de plus en plus reposer sur les initiatives individuelles, l'esprit d'entrepreneuriat, la Très petite entreprise (TPE) ou le choix de l'indépendance.

Pourtant cette dynamique entrepreneuriale peut être brusquement enrayerée voire stoppée par un aléa qui toucherait les personnes de l'entreprise, le matériel, les locaux, l'activité... et dans l'enthousiasme créatif qui les anime, les Pros n'en ont pas assez conscience.

Une des réponses pour garantir la continuité de l'activité est l'assurance, mais aujourd'hui le sujet est souvent vécu comme trop compliqué par les Pros. Chez April, nous avons bien compris qu'il fallait simplifier l'assurance des TPE pour encourager leur équipement et leur



Jean-Christophe Vauquières,
directeur des marchés
professionnels, groupe April

permettre de se développer sereinement, pour jouer leur rôle de moteur de l'économie. Aux côtés de nos courtiers partenaires, nous avons choisi de faciliter leur mission de conseil en mettant à leur disposition une panoplie de couvertures de tous les risques, dans laquelle ils peuvent puiser en fonction des profils de pros qu'ils rencontrent. Une seule ambition : protéger avec simplicité 3 millions de professionnels pour leur permettre de rester concentrés sur leur *business*, et ainsi, tracter la croissance et l'emploi de demain. ■

Dans ce numéro

4 ENQUÊTE
Pros,
un marché multicible

8 INFOGRAPHIE
Vie professionnelle
les bons réflexes

10 ÉTUDES DE CAS
Les enjeux des
professionnels
réponses des courtiers

LAETITIA DUARTE



Éloïse Le Goff
Rédactrice en chef
adjointe

**Partenaire
particulier**

Chaque Pro est particulier, de par son activité, son statut, sa taille, son périmètre financier et géographique. À cette combinaison unique correspond un éventail d'obligations et de risques qui le sont tout autant. Un volet contractuel vital, évolutif et permanent qui est mal appréhendé par les 3 millions de dirigeants de TPE, peu enclins à se focaliser sur « l'administratif ». Pourtant, en santé-prévoyance, en retraite complémentaire, en garantie chômage, en couverture de locaux

et matériels comme sur le plan de la protection de leur responsabilité, réputation et salariés :

la liste des armures assurantielles à endosser est lourde. Aussi, à l'heure où le Pro devient un cas particulier en voie de généralisation – 47% des jeunes de 15-20 ans aspirent à devenir leur propre patron⁽¹⁾ – et où le devoir de conseil, chez les distributeurs d'assurance, s'érige en vertu cardinale, les courtiers ont plus que jamais leur carte à jouer auprès de cette cible. Qui mieux, peut-être, qu'un indépendant pour assurer un indépendant ? ■

1. Étude « *La Grande InvaZion, BNP Paribas - The Bason Project, 2015* ».

Pros, un marché multicolore

➤ Longtemps difficile à appréhender, ce marché intéresse désormais l'ensemble des acteurs de la place, qui cherchent à mieux le connaître, pour mieux les couvrir. Mais attention, un Pro peut en cacher un autre !

Les Pros, une cible protéiforme ? Rassemblant 3 millions de personnes, ce marché apparaît très segmenté. Son hétérogénéité tient à la fois aux activités représentées, aux statuts, mais aussi au cycle de vie des entreprises (voir infographie). Quoi de commun entre un ébéniste qui s'installe, un fleuriste qui se développe et une grande pharmacie, tant au niveau de l'activité, que de la couverture des risques ? « *Les Pros évoluent dans des univers très différents : leurs besoins, leurs attentes et leur niveau de revenus sont très hétérogènes* » confirme Magali Monnot, directrice technique et du marché pro TPE chez April Santé Prévoyance.

Des pros tous différents

Les artisans-commerçants débutent assez jeunes. Leur rapport à l'assurance est très axé sur le prix et sur la relation de confiance qu'ils entretiennent avec leur conseiller. Ils ont besoin d'avoir une personne en face d'eux, qui parle sans utiliser de jargon trop technique et disponible à tout instant. Dans le secteur spécifique du BTP, il faut distinguer les artisans et les auto-entrepreneurs. Les premiers sont en général artisans de formation, avec une spécialité : ils ont voulu faire ce métier et recherchent une assurance de qualité, pérenne, offrant des garanties adaptées à leur risque. Les seconds sont nés de la crise, ce sont souvent d'anciens salariés qui se sont

reconvertis dans le bâtiment et ont parfois plusieurs activités. Ils vivent l'assurance plus comme une contrainte et sont d'abord à la recherche d'un prix bas, ce qui peut parfois conduire à de mauvaises surprises. « *La RC décennale obligatoire court sur une durée de 10 ans après la fin des travaux. La prime étant gérée en capitalisation, il est primordial pour les Pros du BTP de choisir un assureur solvable, aux capacités économiques pérennes*, explique Gérard Maury, directeur du Marché Professionnel chez April Partenaires, filiale dont l'activité est dédiée à l'assurance IARD des métiers de la construction. *Cela fait partie du rôle du courtier de vérifier la qualité du porteur de risque et de sélectionner des contrats qui s'adaptent à la jurisprudence et aux nouvelles normes.* »

Les professions libérales démarrent plus tard leur carrière. Ils intellectualisent beaucoup leur rapport à l'assurance et se caractérisent par une forte appétence pour la protection sociale et celle de leur patrimoine. À l'intérieur de cette cible, le profil des consultants correspond souvent à des

Chiffres clés sur le marché des Pros

- **Nombre** : 3 millions en France
- **Structure** : 4,5 millions de TPE (moins de 10 salariés)
- **Coût** : Entre 3 et 8 contrats d'assurance détenus, pour un budget global annuel moyen de 2 500 €
- **Contrat** : 60 % regroupent leurs contrats chez un seul assureur
- **Patrimoine des professions libérales** : 1 M€
- **Patrimoine des artisans-commerçants** : 500 k€



cadres de plus de 40 ans, ayant réalisé des études supérieures et qui, après des années de salariat, décident de créer leur société de conseil. « *Il s'agit d'une cible très à l'aise avec internet, qui s'informe en ligne avant de souscrire une assurance* » explique Emmanuelle Criado, DG April Entreprise Solutions, filiale dont l'activité est dédiée à l'assurance IARD des professionnels du service. Et de poursuivre : « *Comme ils ont été habitués à de très hauts niveaux de couvertures personnelles dans le salariat, ils pensent souvent à protéger leur santé ou à leur retraite, mais beaucoup ne voient pas l'importance de s'assurer en RC Pro, car ce n'est pas obligatoire pour les professions non réglementées. Il faut alors leur expliquer que cette garantie représente "l'assurance vie de leur entreprise", qui couvrira leur faute réelle si elle est avérée, mais aussi dans un premier temps leurs frais de défense s'ils sont mis en cause. En outre, cette couverture est souvent exigée par les clients dans le cadre de la signature de marchés, surtout dans les secteurs sensibles comme l'informatique. C'est là qu'il nous faut être réactifs pour les accompagner en étant capable de délivrer une attestation d'assurance dans les 48 h si nécessaire.* »

Les auto-entrepreneurs sont une cible très hétérogène, tant par la diversité de leurs activités que par leur implantation géographique. D'après l'Insee, ils sont plus d'1 million répartis en France, dont 600 000 réalisent un chiffre d'affaires. « *Il peut s'agir de jeunes qui démarrent dans la vie, de*

salariés qui complètent leurs revenus, ou même de retraités » explique Charles Alexandre, cofondateur de Simplis.fr, avant d'ajouter : « *La faiblesse des primes par rapport aux coûts d'acquisition (notamment en RC Pro), ainsi que la grande diversité de cette population peu "standardisable", font que peu d'assureurs s'y intéressent, également délaissés par les CCI et les chambres de métiers, alors que les besoins d'accompagnement et de protection existent.* » Férés d'Internet, de réseaux sociaux et d'uberisation, les jeunes entrepreneurs de la génération Y ne se reconnaissent pas dans le salariat : ils préfèrent travailler de façon indépendante dans des espaces de coworking et ont souvent plusieurs activités. Pour leurs assurances, ils veulent de la simplicité et de la rapidité, alors même que leur profil ne rentre pas dans les cases. Prompts à acheter de l'assurance en 3 clics, plutôt qu'en face à face, ils font confiance aux recommandations de leurs communautés. « *Les auto-entrepreneurs sont à la croisée des chemins, avec trop souvent une confusion entre sphères personnelle et professionnelle. Leur facilité à s'installer en tant qu'entrepreneur fait qu'ils sont isolés et manquent de conseil pour appréhender les risques auxquels peut les exposer leur activité. Pourtant, l'étendue d'un sinistre est la même pour chacun, quel que soit son statut, il faut donc convaincre ces micro-entrepreneurs de la nécessité de se créer un filet de sécurité via des assurances adaptées, comme la RC Pro,* » explique

Jean-Christophe Vauquières, directeur des marchés professionnels pour le groupe April.

Peu de conscience des risques

En tant que courtier de proximité, pour bien aborder la cible des Pros, il faut prendre en compte cette hétérogénéité, tout en gardant à l'esprit les points communs qui les caractérisent : l'individualisme, une focalisation sur leur activité, la « *tête dans le guidon* », une certaine solitude... Bref, ils ont peu de temps à consacrer à l'administratif et à l'assurance. « *En soutien des courtiers, j'accompagne les patrons de TPE/PME pour les aider à réduire leurs charges, ce qui est possible environ 8 fois sur 10 grâce à l'optimisation sociale (les gains moyens constatés sont de 7500 €/an). Par exemple, les conjoints des dirigeants cotisent souvent à Pôle emploi en croyant être couverts contre le chômage, alors que ce n'est pas le cas. Un changement de statut et un contrat adapté suffisent à mieux les couvrir, avec un gain de charges* » explique Olivier Bourbier, spécialiste des charges sociales du dirigeant à l'origine d'une application de calcul de réduction de charges. « *Les Pros sont dans le déni concernant les risques qui pèsent sur eux et sur leur activité. Beaucoup estiment qu'ils ne seront jamais en arrêt maladie ou qu'ils iront travailler quand même. Résultat : 45 % des TNS et dirigeants de TPE/PME ne sont pas couverts en prévoyance, contre moins de 20 % en santé* » constate Magali Monnot. ...



... Même constat pour Julien Sabag, gérant du cabinet de courtage Avoda : *« Les Pros ne s'imaginent pas avoir un accident ou être arrêtés, et n'aiment pas en parler. C'est d'autant plus difficile d'aborder cette question avec eux qu'ils manquent de temps. Pour planifier un RDV avec un artisan par exemple, je dois le contacter tôt le matin ou tard le soir, car il passe la journée sur ses chantiers, sans ordinateur à portée de main. C'est plus facile quand il y a une personne dédiée à l'administratif au sein de la société ».*

Le courtier doit réussir à faire prendre conscience à ses clients de la nécessité de protéger tout ce qui est susceptible de nuire à leur activité : en premier lieu leur santé, celle de leurs proches et de leurs salariés, ensuite leurs biens et enfin leurs finances et leur responsabilité pour faire face aux coups durs ou aux conséquences de leurs fautes ou omissions professionnelles (voir ci-dessus). *« Les dirigeants d'entreprise n'ont pas toujours le réflexe assurance et parfois, ils ne sont pas au courant de leurs obligations envers leurs salariés... »* constate Bernard Gubian, dirigeant du Cabinet de courtage Nemesi Social, à Villeurbanne. *« L'étendue des lois est telle que les décisions ou les omissions d'un dirigeant peuvent le mettre en défaut face aux règles sur la consommation, l'hygiène ou encore la prévention. Et le risque, à la fois prud'homal et financier, est énorme en cas de défaut d'assurance »*, précise Jean-Christophe Vauquières. D'où l'importance de disposer du conseil adéquat.

Des besoins en 3D

Les besoins	Les solutions
Se couvrir soi et ses salariés	Contrat santé, prévoyance, retraite complémentaire, garantie chômage
Couvrir ses outils de travail	DAB, Multirisque Bureau et Professionnelle
Protéger ses finances et sa responsabilité	RC Professionnelle, cyber-risques/e-réputation, RC mandataire social, homme clé, RC Décennale (BTP)

Le courtier, allié business du Pro
Face aux banquiers et aux réseaux commerciaux, qui sont souvent tenus par des objectifs chiffrés annuels, et face aux organismes paritaires, aux back-offices parfois lents, la proximité, la réactivité et l'indépendance du courtier sont des atouts pour séduire cette cible et surtout la fidéliser. *« La notion de temps est un facteur-clé. Il faut pouvoir proposer un devis en 48 h et être joignable à tout moment. C'est ce que mes clients apprécient. Je mise surtout sur la satisfaction et la fidélisation, bénéfiques pour le bouche-à-oreille »* explique Bernard Gubian, dirigeant du cabinet de courtage Nemesi Social. L'enjeu pour le courtier face aux Pros est de se positionner comme un véritable partenaire, capable de faire un diagnostic personnalisé de l'ensemble de leurs risques, professionnels comme personnels. *« Le courtier doit maîtriser tous les aspects techniques, mais aussi se mettre à la portée des problématiques des clients »* estime ainsi Claude

Guérin, PDG d'April Partenaires. *« Les dirigeants de TPE et PME recherchent surtout l'écoute et le conseil. Étant moi-même un chef d'entreprise, je suis sensible à leurs problématiques et ils me demandent parfois ce que j'ai choisi pour moi et mes salariés. Cela les rassure »* ajoute Bernard Gubian. Peu disponibles, les Pros apprécient que le courtier se déplace, qu'il connaisse leur métier et que la souscription des garanties puisse se faire sur leur lieu d'activité. La performance des outils de mobilité est donc importante. *« Je ne suis pas informaticien, les dirigeants et leurs salariés non plus. Si je donne la priorité aux garanties et à la qualité du back-office lorsque je sélectionne un contrat, je prends aussi en compte la simplicité et l'efficacité des interfaces »* poursuit le courtier. Au final, les courtiers doivent bien définir leur cible et en comprendre les codes, de façon à se mettre en phase avec elle, dans une relation suivie où chacun sortira gagnant.

■ Aurélie Nicolas



SANTÉ ET PRÉVOYANCE PRO - TPE



ET SI VOUS REDONNIEZ LE SOURIRE À VOS CLIENTS PRO ET TPE ?

NOUS AVONS LA SOLUTION !

- + COMPÉTITIF : DES TARIFS REVUS SUR TOUTES NOS OFFRES
- + SIMPLE : DES MODES DE SOUSCRIPTION PLUS RAPIDES
- + PERFORMANT : DE NOUVELLES GARANTIES EXCLUSIVES !



 **intrapril.fr**

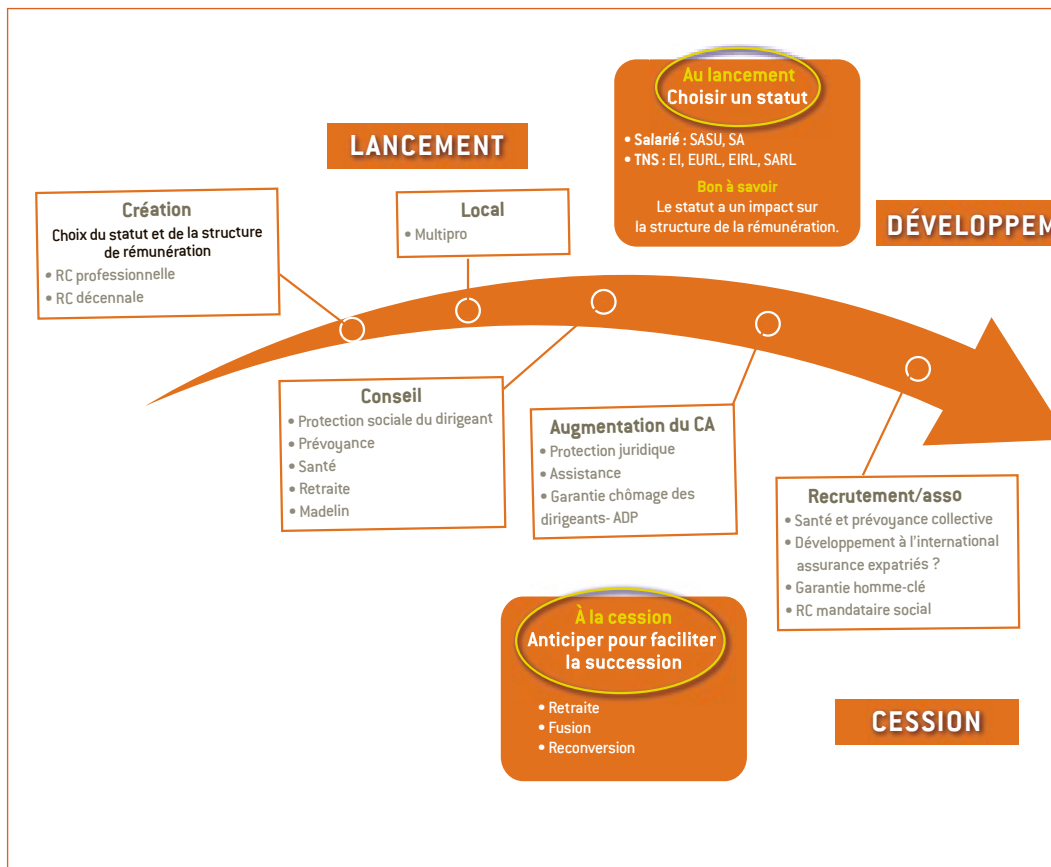
Envie d'un partenaire pour développer votre business sur le marché pro/tpe ?
Retrouvez-nous dans votre région !

Plus d'infos et inscriptions sur www.rencontres-april.fr

L'assurance n'est plus ce qu'elle était.



Vie professionnelle, L



es bons réflexes

ENT

Durant toute la vie de l'entreprise Bien s'entourer et se protéger

- Expert comptable
- Avocat/Fiscaliste
- Courtier

Bon à savoir

Il peut être risqué de ne souscrire que des assurances obligatoires.

En cas de coups durs Anticiper pour mieux réagir

- Baisse du CA
- Procès
- Destruction des locaux
- Cyber-attaque

Bon à savoir

Même en cotisant auprès de Pôle emploi, le Pro n'est pas couvert en cas de chômage.

➤ Les besoins des Pros sont évolutifs. À chaque étape de sa vie professionnelle (démarrage/développement/sortie), le Pro doit se poser les bonnes questions sur son statut, les risques qui pèsent sur lui, son activité et ses salariés et se préparer aux coups durs éventuels. Pour faire les bons choix et adopter les bons réflexes à chacune de ces étapes, le Pro a besoin d'être accompagné. L'avocat-fiscaliste, l'expert-comptable, le conseiller en gestion de patrimoine et le courtier ont des rôles clés et complémentaires pour l'accompagner.

Lors de son installation, le Pro doit d'abord choisir la nature de sa société, qui a un impact sur son statut et sa rémunération.

Pour les anciens salariés, choisir une Sasu (Société par action simplifiée unipersonnelle) permet de cumuler la première année les indemnités de Pôle emploi tout en développant son activité.

S'il peut sembler naturel de ne souscrire au départ que les assurances obligatoires, il faut après quelques années faire rapidement le point sur ses couvertures et les étoffer.

Pour ceux qui choisissent d'exercer en tant que TNS, s'équiper d'un contrat Madelin, d'une garantie homme clé ou d'une RC mandataire social permet de se protéger des aléas et de garantir la pérennité de l'entreprise jusqu'à sa cession.

À chaque étape ses préoccupations et ses garanties associées.



Les enjeux des professionn

Artisan du BTP

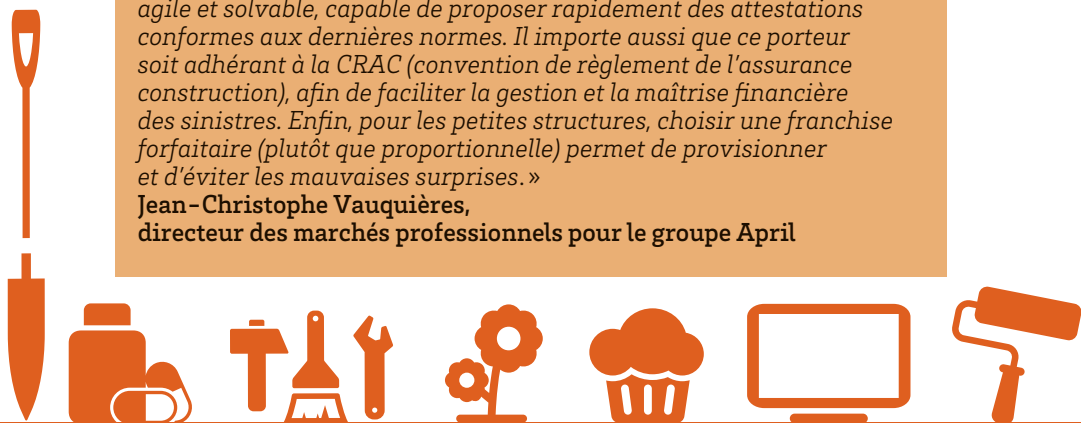
► **Contexte client** Michel a toujours travaillé dans l'électricité. D'abord comme apprenti chez un artisan qui lui a tout appris, puis comme salarié dans une grosse société. Il y a 3 ans, il a décidé de devenir son propre patron et s'est mis à son compte. Sa femme s'occupe de la comptabilité, de la prise de rendez-vous et de tous les aspects administratifs, dont l'assurance. Michel, lui, passe la journée chez les clients sur ses chantiers. Depuis peu, il a recruté un salarié pour l'aider à faire face à la croissance de son activité.

► **La réponse du courtier :** *« Qu'ils soient artisans ou auto-entrepreneurs, les TPE du BTP ont l'obligation de souscrire une RC décennale. En tant que partenaire conseil, je les oriente également vers une RC Professionnelle, dont ils ne peuvent pas se passer aujourd'hui dans leur activité, ainsi que vers une Multirisque Professionnelle, souvent exigée pour pouvoir louer un local. Dans le BTP, le pro est souvent à la recherche d'un prix bas et d'une attestation, plus que d'une véritable couverture. J'attire donc son attention sur l'importance de choisir une compagnie solide, ayant des services compétents et réactifs tant pour établir des avenants que pour gérer les éventuels sinistres. J'en profite aussi pour faire un bilan de sa protection sociale et de celle de ses salariés. »*

Julien Sabag, gérant du cabinet de courtage Avoda, en Île-de-France

► **Le conseil d'April :** *« La réglementation évolutive en matière de construction impose de choisir un porteur de risques à la fois agile et solvable, capable de proposer rapidement des attestations conformes aux dernières normes. Il importe aussi que ce porteur soit adhérent à la CRAC (convention de règlement de l'assurance construction), afin de faciliter la gestion et la maîtrise financière des sinistres. Enfin, pour les petites structures, choisir une franchise forfaitaire (plutôt que proportionnelle) permet de provisionner et d'éviter les mauvaises surprises. »*

Jean-Christophe Vauquières,
directeur des marchés professionnels pour le groupe April



Les réponses des courtiers

Jeune auto-entrepreneur

► **Contexte client** Anne est installée depuis novembre 2013 comme auto-entrepreneur et propose ses services d'assistante commerciale et de direction trilingue, pour des PME et des particuliers. Basée dans le 95, elle travaille le plus souvent à distance. Elle a souhaité souscrire une assurance RC Pro et attend un contrat bien adapté à son activité, facile à gérer et pas trop cher.

► **La réponse du courtier** : « Pour cette cible spécifique, nous avons lancé Simplis.fr, 1^{re} plateforme d'assurance communautaire réservée aux auto-entrepreneurs, qui propose une nouvelle expérience de l'assurance, à l'image de ces nouveaux pros. En 3 clics, l'auto-entrepreneur souscrit, obtient son attestation et gère ses contrats sur son espace assuré, avec le soutien de téléconseillers dédiés. Pour 9,90 € par mois, il bénéficie d'une RC Pro allant jusqu'à 9 M€ de garanties corporelles, assortie d'une assistance juridique personnelle et professionnelle et d'un accompagnement en cas de sinistres. »

Charles Alexandre, cofondateur de Simplis.fr

► **Le conseil April** : « Il peut être tentant pour un auto-entrepreneur de s'assurer pour un montant inférieur à son chiffre d'affaires afin de réaliser des économies de cotisation, mais cela peut conduire à des situations graves. La solution est de leur imposer un filet de sécurité packagé, complet, et à un prix qui ne les incite pas à rogner sur les garanties. »

Jean-Christophe Vauquières

Consultant

► **Contexte client** Après 15 ans d'activité salariée dans le secteur du conseil, Antoine se met à son compte comme consultant. Habitué comme ancien salarié à jouir d'une bonne complémentaire santé et inquiet pour le financement de sa retraite, il a voulu s'assurer sur ces deux risques dès la création de son entreprise.

► **La réponse du courtier** : « Les professionnels du conseil apprécient de n'avoir qu'un seul interlocuteur pour toutes leurs assurances, c'est pourquoi je me positionne comme un courtier généraliste, en favorisant le multiéquipement. En complément de la RC Pro, on peut ajouter ou enlever l'assurance du local ou la protection juridique. Au final, cela revient moins cher que de souscrire ces garanties séparément. »

Jean-Luc Locato, dirigeant du cabinet de courtage Expertica à Limas (69)

Le conseil April : « Le Pro se concentre sur son activité et oublie trop souvent ses proches. Pourtant, il est souvent à l'origine de la plus grande part des ressources du ménage. S'il vient à disparaître, il est important de prévoir un capital décès suffisant pour que son conjoint(e) puisse reconstruire sa vie. Le bon conseil : un capital équivalent à 3 années de bénéfices. »

Jean-Christophe Vauquières



JOURNÉES
DU COURTAGE

VOUS CHERCHEZ UN ENSEMBLE D'OFFRES CONSTRUIT POUR SATISFAIRE VOS CLIENTS ?

NOUS AVONS LA SOLUTION !

PLUS DE 140 PRODUITS D'ASSURANCE
POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES
DES PARTICULIERS, DES PROFESSIONNELS
ET DES ENTREPRISES.

Nos commerciaux vous présentent ces offres
mardi 20 et mercredi 21 septembre 2016
Palais des congrès - Paris - Porte Maillot
Hall Passy - Stands PA 34 et PA 38



APRIL Courtage - Immeuble APRILIUM - 114, boulevard Vivier-Merle - 69439 LYON Cedex 03
www.intrapril.fr contact@aprilcourtage.fr
489 104 909 - immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 002 609 (www.orias.fr)

 intrapril.fr

L'assurance n'est plus ce qu'elle était.


april