

AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL ET DE RÉOLUTION COMMISSION DES SANCTIONS

Vu la lettre du 27 avril 2015 par laquelle le Président de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ci-après l'ACPR) informe la Commission de ce que le Collège de supervision de l'ACPR (ci-après le Collège), statuant en sous-collège sectoriel de l'assurance, a décidé, lors de sa séance du 21 avril 2015, d'ouvrir une procédure disciplinaire à l'encontre de la société Ufifrance Patrimoine (ci-après UFP), ayant son siège social au 32, avenue d'Iéna à Paris, enregistrée sous le numéro 2015-05 ;

Vu la notification des griefs du 27 avril 2015 ;

Vu les observations en défense des 10 juillet 2015, 21 octobre 2015 et 22 décembre 2015 ainsi que les pièces qui les accompagnent, par lesquelles la société UFP (i) rappelle que, par son arrêt du 14 octobre 2015 *Société Générale* n° 381173, le Conseil d'État a jugé qu'en matière disciplinaire, il revenait à l'Autorité de poursuite d'établir les manquements reprochés et soutient qu'en l'espèce, s'agissant des deux derniers griefs, la preuve n'est pas rapportée; (ii) conteste les reproches relatifs à l'absence de délivrance d'un livret de stage permettant à ses salariés de justifier de ce qu'ils disposent de la capacité professionnelle requise afin d'exercer une activité d'intermédiation en assurance, au non-respect des obligations légales relatives aux stages permettant d'acquérir cette capacité et à la commercialisation par certains de ses salariés de produits d'assurance alors qu'ils n'avaient pas acquis cette capacité ; (iii) demande que la décision à intervenir soit publiée sous une forme ne permettant pas de l'identifier ;

Vu les observations en réplique des 15 septembre 2015 et 25 novembre 2015, par lesquelles M. Jean-Luc Guillotin, représentant du Collège, estime (i) sur la méthode probatoire, que le Conseil d'État, dans l'arrêt ci-dessus mentionné, n'exige pas que la preuve des faits reprochés soit établie d'emblée, un renversement de la charge de la preuve étant possible lorsque l'organisme poursuivi se borne à nier, sans produire d'éléments contraires alors qu'il les possède ou est tenu de les posséder (décision du 18 juin 2013 *Arca Patrimoine*) ; (ii) en l'espèce que la preuve de la totalité des faits reprochés est rapportée ;

Vu le rapport du 24 février 2016 de M. Francis Crédot, rapporteur, dans lequel celui-ci conclut (i) que le grief 1 relatif à l'absence de délivrance d'un livret de stage est établi, de même que les griefs 2 et 3, respectivement relatifs aux carences de la formation délivrée afin d'acquérir cette capacité et à la commercialisation de produits d'assurance par des personnes ne disposant pas de la capacité professionnelle, ces deux derniers griefs dans un périmètre réduit ; (ii) que la demande présentée par UFP tendant à ce que la décision à intervenir soit publiée sous une forme non nominative doit être écartée ;

Vu les courriers du 26 février 2016 convoquant les parties à la séance de la Commission du 1^{er} avril 2016, les informant de la composition de celle-ci lors de cette séance et indiquant qu'il sera fait droit à la demande de l'établissement tendant à ce que l'audience ne soit pas publique ;

Vu les observations présentées le 15 mars 2015 par la société UFP sur le rapport du rapporteur ;

Vu les autres pièces du dossier, notamment la lettre du 30 décembre 2013 d'assujettissement à contrôle de la société UFP et le rapport de contrôle du 3 novembre 2014 ;

Vu le code des assurances, notamment ses articles L. 511-1, L. 512-5, R. 511-1, R. 512-7, R. 512-9, R. 512-10, R. 512-11, R. 514-3 (a) et R. 514-4 ;

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 612-38 et R. 612-35 et suivants ;

Vu l'arrêté du 23 juin 2008 portant homologation des programmes minimaux de stage de formation des intermédiaires en assurance et des salariés de niveaux I et II ;

Vu le règlement intérieur de la Commission des sanctions ;

La Commission des sanctions de l'ACPR, composée de M. Rémi Bouchez, Président, M^{me} Claudie Aldigé, M. Christian Lajoie, M^{me} Christine Meyer-Meuret et M. Denis Prieur ;

Après avoir entendu, lors de sa séance du 1^{er} avril 2016 :

- M. Francis Crédot, rapporteur, assisté de M. Fabien Patris, son adjoint ;
- M. Nicolas Duval, représentant du directeur général du Trésor, qui a indiqué ne pas avoir d'observations à formuler ;
- M. Jean-Luc Guillotin, représentant le Collège de l'ACPR, assisté d'agents de la direction des affaires juridiques et de la direction du contrôle des pratiques commerciales ; M. Guillotin a proposé le prononcé d'un avertissement assorti d'une sanction pécuniaire de 300 000 euros, dans une décision publiée sous une forme nominative ;
- la directrice générale déléguée de la société Ufifrance Patrimoine assistée de la responsable de la formation de cette société, ainsi que de M^e Hugues Bouchetemple, avocat à la Cour (cabinet Kramer Levin Naftalis & Frankel LLP) ;

Les représentants de la société Ufifrance Patrimoine ayant eu la parole en dernier ;

Après avoir délibéré en la seule présence de M. Bouchez, M^{me} Aldigé, M. Lajoie, M^{me} Meyer-Meuret et M. Prieur ainsi que de M. Jean-Manuel Clemmer, chef du service de la Commission des sanctions faisant fonction de secrétaire de séance ;

1. Considérant que le groupe Union financière de France (UFF), spécialisé dans le conseil en gestion de patrimoine, revendiquait 215 754 clients au 31 décembre 2014 pour environ 11 milliards d'euros d'actifs gérés ; qu'il est composé d'une société holding, Union financière de France Banque (UFFB), agréée en tant que banque et détenue majoritairement par la société Aviva-Vie ; qu'UFFB détient intégralement Ufrance Patrimoine (UFP), société par actions simplifiée, qui a pour activité le placement de parts de fonds communs de placement, de contrats d'assurance et la réalisation de transactions immobilières ; que la société UFP, qui est la société commerciale du groupe, est immatriculée à l'ORIAS en qualité de courtier en assurance et d'intermédiaire en opérations de banque ; qu'elle exerce également des fonctions de conseil en investissements financiers (CIF) ; qu'UFFB détient également plusieurs autres filiales ou participations, Ufrance Gestion (UFG) où sont regroupées ses fonctions supports, CGP Entrepreneurs, en charge des partenariats avec les conseillers en gestion de patrimoine indépendants, la Financière du Carrousel, société centrale d'achats et de services à destination des conseillers en gestion de patrimoine indépendants, qu'elle détient par l'intermédiaire de CGP Entrepreneurs et Myria Asset Management, société de gestion d'organismes de placement collectif (OPC) agréée par l'Autorité des marchés financiers le 14 octobre 2014 ; qu'UFFB possède en outre 33 % de la société Primonial Real Estate Investment Management (REIM), société de gestion de sociétés civiles de placement immobilier ; qu'en 2014, son résultat net consolidé part du groupe s'est établi à 25,1 millions d'euros contre 18,4 millions d'euros en 2013 ;

2. Considérant que la société UFP s'appuie sur un réseau de plus de 1 173 salariés au 31 décembre 2014, répartis en 22 agences ; qu'elle distribue des produits d'assurance dont des contrats d'assurance sur la vie, de capitalisation et d'épargne retraite (PERP, Madelin) [...] ; qu'à la suite des pertes réalisées en 2011, les fonds propres d'UFP ont été renforcés par un apport de 34,5 millions d'euros d'UFFB ; que le chiffre d'affaires de la société UFP est essentiellement composé de commissions rétrocédées par UFFB et UFG en rémunération des services de placement ; qu'en 2014, il s'est établi à 111 millions d'euros dont 55,5 millions d'euros de commissions au titre de l'assurance sur la vie, pour une perte de 11 millions d'euros ; que le résultat de la société UFP est redevenu positif en 2015 ;

3. Considérant qu'il est reproché à la société UFP, à la date du contrôle, de ne pas délivrer de livret à ses salariés qui ont suivi un stage en vue d'acquérir la capacité professionnelle leur permettant d'exercer une activité d'intermédiation en assurance (**grief 1**), de ne pas veiller à ce que la durée et le contenu de ce stage permettent d'acquérir cette capacité (**grief 2**) et, enfin, d'avoir permis à certains de ses salariés de commercialiser des produits d'assurance alors qu'ils ne respectaient pas cette même condition (**grief 3**) ;

I. Sur l'absence de délivrance par la société UFP d'un livret de stage conforme aux exigences légales

4. Considérant que, selon le **grief 1**, la société UFP n'a pas, depuis 2006, « formalisé » ni délivré de livret de stage conforme aux exigences légales ;

5. Considérant que l'article R. 514-3 énumère les pièces dont la présentation permet de justifier de la capacité professionnelle dont doivent disposer les salariés des intermédiaires personnes morales pour exercer une activité d'intermédiation ; que les personnes ayant acquis cette capacité par un stage professionnel en justifient par la présentation d'un « livret de stage » dont l'article R. 514-4 dispose que « *signé par les personnes auprès desquelles le stage a été effectué, [il] comprend en annexe les résultats du contrôle des compétences mentionné au II de l'article R. 512-11, [et] est remis dans les plus brefs délais à son titulaire* » ; que, selon le II de l'article R. 512-11, « *Les compétences acquises font l'objet d'un contrôle à l'issue du stage. Les résultats de ce contrôle doivent être annexés au livret de stage prévu à l'article R. 514-4.* » ;

6. Considérant qu'il résulte des dispositions précitées du code des assurances que le livret de stage ainsi prévu doit mentionner l'ensemble des formations reçues au cours du stage en vue de l'exercice de l'activité d'intermédiation en assurance ainsi que les résultats du contrôle des compétences acquises, qu'elles soient théoriques ou pratiques ; qu'il doit être signé par les personnes auprès desquelles le stage a été effectué et remis aux intéressés à l'issue de leur formation, de sorte qu'ils puissent disposer d'un document personnel leur permettant, le cas échéant devant un nouvel employeur, d'attester de leur capacité professionnelle ; que si la société UFP fait valoir qu'elle n'avait pas de livret sous forme papier mais procédait à l'extraction des heures théoriques de formation dont le suivi était effectué par son système informatique et qu'elle remettait à chaque stagiaire un document intitulé *Itinéraire vers votre réussite*, il apparaît qu'elle n'était pas à même de réunir dans un document toutes les actions de formation suivies par les salariés nouvellement recrutés ; qu'il ne ressort pas non plus du dossier que les informations relatives aux formations suivies conservées sous forme informatique étaient exhaustives ; que la seule extraction d'heures de formation, dont au demeurant toutes ne sont pas en relation avec la formation à l'activité d'intermédiation en assurance, ne peut tenir lieu de livret de stage ; que le document intitulé *Itinéraire vers votre réussite*, qui est le support général accompagnant le nouveau salarié dans son cursus de formation et d'intégration au sein d'UFP, en vue de l'exercice de l'ensemble de ses activités de conseiller en gestion de patrimoine ou de conseiller clientèle des particuliers, s'il comporte des informations relatives au stagiaire qui le détient, est renseigné par celui-ci et ne permet pas d'identifier clairement des modules de formation correspondant aux exigences réglementaires de la formation initiale à l'intermédiation en assurance (cf. considérants 10 et 11 ci-après) ; qu'ainsi les insuffisances relevées ne sont pas seulement formelles ; qu'au demeurant, l'audit interne de la société UFP estimait en décembre 2013 que « *Le pôle formation peut tracer et justifier les formations théoriques du service formation en présentiel ou distanciel.[...] À ce jour, le livret de stage qui doit être mis à jour par le RC et le collaborateur est mal exploité et ne permet plus de justifier la formation pratique.* » ; que les notes sanctionnant la formation *Premio*, communiquées, selon la société UFP, aux salariés ayant suivi cette formation, n'étaient pas annexées à ce document mais adressées par courriel collectif aux salariés ; que ces notes étaient en outre globales et ne permettaient pas d'identifier le résultat du contrôle des connaissances relatives à l'assurance puisque *Premio* est une formation au conseil en gestion de patrimoine qui déborde largement le cadre de l'assurance ; que le plan de formation devant entrer en vigueur début 2015, présenté en réponse au projet de rapport, qui prévoit « *une refonte du livret de stage assurance* » en vue notamment d'y faire apparaître les thèmes traités et le nombre d'heures d'enseignement dans ce domaine, s'analyse comme une mesure correctrice sans conséquence sur le grief, qui est établi ;

II. Sur le non-respect, par la société UFP, de l'obligation de veiller à ce que ses salariés disposent de la capacité professionnelle requise

7. Considérant que, selon le **grief 2**, la société UFP n'a pas veillé à ce que ses salariés respectent les conditions de capacité professionnelle ; que le cycle de formation *Premio* qu'elle a mis en place pour l'ensemble des nouveaux salariés constituait l'unique moyen, pour ceux n'ayant pas le niveau requis lors de leur recrutement, de justifier du respect des conditions de capacité professionnelle ; que toutefois cette formation ne respecte ni la durée ni le programme minimum nécessaire à l'acquisition de la capacité ; que la société n'a pu justifier, pour les collaborateurs recrutés en 2012 et 2013, que de 70 heures de formation correspondant aux modules dits théoriques au lieu du minimum de 150 heures prévu pour l'acquisition du niveau I comme du niveau II ; que, s'agissant de l'acquisition de la capacité de niveau I comme de celle du niveau II, les unités de formation relatives à l'intermédiation d'assurance et aux assurances de personnes n'étaient pas abordées ; que pour le niveau I, l'unité relative à l'assurance de biens et de responsabilité n'est, au surplus, pas enseignée ; que parmi les 241 nouveaux salariés recrutés en 2012 et 2013, 62 dont 3 responsables commerciaux devant justifier d'un niveau I et 59 conseillers devant justifier d'un niveau II ne possédaient pas le diplôme ou l'expérience professionnelle requis pour pouvoir exercer une activité d'intermédiation en assurance ;

8. Considérant que l'article L. 512-5 du code des assurances prévoit que les conditions de capacité professionnelle que doivent en particulier remplir les salariés des personnes morales intermédiaires en

assurance sont déterminées par un décret en Conseil d'État « *qui tient notamment compte de la nature de l'activité exercée par ces personnes et des produits distribués* » ; que, selon l'article R. 512-7 du même code, toute personne exerçant contre rémunération une activité d'intermédiation en assurance ou en réassurance qui a sous son autorité des personnes physiques salariées « *est tenue de veiller à ce que [celles-ci] remplissent les conditions d'honorabilité et de capacité de la présente section qui leur sont applicables* » ; que les dispositions applicables aux différentes catégories de salariés de ces intermédiaires sont précisées aux articles R. 512-9, R. 512-10 et R. 512-12 de ce code qui imposent respectivement aux personnes physiques dirigeantes et aux personnes qui exercent des fonctions de responsables de bureau de production ou qui ont la charge d'animer un réseau de production (ci-après les salariés de niveau I), aux salariés qui interviennent dans l'activité de courtage en dehors du siège ou d'un bureau de production dans les cabinets de courtage (ci-après les salariés de niveau II) et à ceux travaillant au siège ou dans un bureau de production (réseau « assis ») des conditions alternatives relatives au niveau de diplôme ou à l'expérience professionnelle, et prévoient à ce sujet un stage d'une durée minimum de 150 heures effectué auprès d'une entreprise d'assurance ou d'un intermédiaire pour les deux premières catégories ou une formation d'une durée suffisante pour la dernière ; que l'article R. 512-11 de ce code dispose que « *I. - Le stage professionnel mentionné aux articles R. 512-9 et R. 512-10 a pour objet de permettre aux stagiaires d'acquérir, préalablement à l'exercice de l'activité d'intermédiation, des compétences en matière juridique, technique, commerciale et administrative définies dans un programme minimal de formation élaboré par les organisations représentatives de la profession et approuvé par arrêté du ministre de l'Économie. / II. - Les compétences acquises font l'objet d'un contrôle à l'issue du stage. Les résultats de ce contrôle doivent être annexés au livret de stage prévu à l'article R. 514-4.* » ; que les programmes minimaux des stages professionnels de formation des intermédiaires en assurance et des salariés désignés à l'article R. 512-9 (niveau I) et à l'article R. 512-10 (niveau II) sont fixés par l'arrêté du 23 juin 2008 *portant homologation des programmes minimaux de stage de formation des intermédiaires en assurance et des salariés de niveaux I et II* ; que, selon l'article R. 514-3 du code des assurances, « *Il est justifié de la capacité professionnelle prévue par l'article L. 512-5 par la présentation, selon les cas, de l'un des documents suivants : / a) Livret de stage défini à l'article R. 514-4 ; / b) Attestation de formation mentionnée à l'article R. 514-5 ; / c) Attestation de fonctions ; / d) Diplôme, titre ou certificat mentionnés aux articles R. 512-9, R. 512-10 et R. 512-12.* » ;

9. Considérant que la société UFP estime que le contenu de l'enseignement dispensé à ses stagiaires est conforme à l'arrêté du 23 juin 2008, à la seule exception du module sur la dépendance, dont elle reconnaît qu'elle ne l'a pas intégré à sa formation, ne commercialisant aucun produit sur la dépendance ; que, se référant à une décision du 14 octobre 2015 du Conseil d'État, elle observe que c'est à l'autorité de poursuite d'apporter la preuve des manquements reprochés et rappelle qu'elle n'est pas soumise aux dispositions de l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne ou à un autre texte imposant des obligations analogues ;

10. Considérant que la société UFP fait tout d'abord valoir que la durée du stage professionnel retenue par la poursuite ne tient pas compte des formations pratiques complémentaires qu'elle dispense en agence ; qu'ainsi, les « *journées d'accompagnement* », qui représentent 280 heures par salarié, en sont un élément à part entière ; que, compte tenu de la part que représente l'assurance sur la vie dans son chiffre d'affaires (soit 43 %), c'est au moins 40 % de cette formation qui est dédiée à l'assurance sur la vie, soit 110 heures ; que, de même, les stagiaires reçoivent une demi-journée de formation pendant les 12 premières semaines, dont au minimum 40 % sont consacrés aux produits d'assurance ; que, toutefois, la Commission estime que cette évaluation globale et incertaine n'est pas de nature à répondre au grief, qui porte sur le respect des exigences légales en matière de formation initiale de chaque salarié appelé à exercer une activité d'intermédiation en assurance ; que la société UFP ne peut, pour les modules tels que l'intermédiation en assurance et les assurances de personnes, utilement soutenir que les formations pratiques doivent être prises en compte dans l'acquisition de la capacité professionnelle mais ne fournir aucun élément relatif au contrôle des compétences sur ces sujets précis, alors même que la mission de contrôle a relevé que les tests réalisés ne traitaient pas l'ensemble des modules obligatoires ; que rien dans le dossier ne permet de regarder les journées d'accompagnement, pour lesquelles la société UFP indique elle-même qu'aucun support n'était jamais utilisé, comme complétant la formation théorique dispensée ; que les attestations produites par les collaborateurs de la société UFP montrent surtout que ces journées, dont les objectifs et le contenu variaient selon les intervenants, ne s'inscrivaient pas dans une conception d'ensemble tendant notamment à assurer le

respect des dispositions de l'arrêté du 23 juin 2008 susvisé ; que la demi-journée par semaine réservée à la formation des stagiaires pendant les 12 premières semaines ne peut, pour le même motif, être ajoutée à la formation pour parvenir à un total largement supérieur aux 150 heures requises, comme le soutient la société UFP ;

11. Considérant ensuite que la société UFP présente plusieurs formations théoriques comme venant compléter le stage *Premio* qui serait la formation théorique initiale ; que toutefois les actions présentées sont relatives à la commercialisation des contrats de la gamme *Aviva Senseo*, dont elles portent le nom ; que si quelques éléments théoriques relatifs aux assurances de personnes figurent dans les supports, ces derniers portent majoritairement sur les spécificités des produits « maison » ; qu'il ne peut être sérieusement soutenu que, l'arrêté du 23 juin 2008 ne précisant pas de durée minimale devant être consacrée à chaque module, il aurait suffi pour pallier cette carence de consacrer quelques minutes à un sujet, dès lors que les connaissances s'y rapportant ne peuvent être acquises dans un délai si court ;

12. Considérant enfin que la société UFP fait valoir que le grief, relatif aux salariés dont la poursuite estime qu'ils ne disposaient ni du diplôme ni de l'expérience professionnelle requise pour exercer une activité d'intermédiation en assurance, ne peut se référer qu'à 59 des 62 nouveaux salariés retenus par la poursuite ; que selon elle, pour l'un de ces trois salariés, ancien responsable d'une agence bancaire, il est suffisamment attesté de ce qu'il dispose de l'expérience professionnelle requise, tandis que les deux autres n'ont jamais occupé de fonctions de responsable commercial et ne devaient donc pas justifier d'une capacité de niveau I, contrairement à ce qui est mentionné dans la notification de griefs ; que, au vu de ces éléments, la Commission estime que le grief n'est illustré que par 59 des 62 exemples, pour lesquels une capacité professionnelle de niveau II était requise ;

13. Considérant au total qu'il ressort des éléments produits par la poursuite, auxquels il n'est pas répondu efficacement par UFP, que la formation dispensée aux nouveaux salariés au titre de l'intermédiation en assurance ne correspondait pas aux exigences réglementaires de durée et de contenu ; qu'ainsi, dans un périmètre légèrement réduit pour ce qui est du nombre d'exemples de salariés recrutés en 2012 et 2013 mentionnés par la poursuite, le grief est établi ;

III. Sur la commercialisation de contrats d'assurance par des salariés de la société UFP ne disposant pas de la capacité professionnelle requise

14. Considérant que selon le **grief 3**, la société UFP a permis la réalisation d'actes d'intermédiation en assurance par des salariés ne disposant pas de la capacité professionnelle requise ; que, parmi les 62 salariés ne justifiant pas de cette capacité au 31 décembre 2013, 59 conseillers en gestion de patrimoine et conseillers clientèle des particuliers ont réalisé des actes d'intermédiation en distribuant depuis leur recrutement en 2012 ou 2013, et jusqu'au 31 décembre 2013, 742 contrats correspondant à un encours global de 9 106 876 euros ; qu'en particulier, un peu plus de 85 % de ces 742 contrats, soit 636, ont été distribués avant que les conseillers ne terminent le cycle *Premio* ; que la formation *Premio* implique que les stagiaires réalisent des actes de commercialisation puisque l'accès au module *Premio 2* est conditionné par la justification d'au moins 12 semaines d'activité et de « *l'acquisition* » de 4 « *Nouveaux Clients Qualifiés* » (NCQ) ; qu'avant d'avoir achevé cette formation, tout nouveau conseiller doit avoir produit un chiffre d'affaires d'au moins 300 000 euros par l'apport d'au moins 20 nouveaux clients qualifiés et par la commercialisation de l'ensemble des produits proposés par la société, dont des contrats d'assurance sur la vie ; que la commercialisation par des salariés de contrats d'assurance constitue une activité d'intermédiation au sens des articles L. 511-1 et R. 511-1 ; que leur distribution par des personnes ne disposant pas de la capacité professionnelle constitue un manquement aux dispositions des articles L. 512-5, R. 512-9, R. 512-10 et R. 512-12 du code des assurances ;

15. Considérant que les conditions de capacité professionnelle que doivent remplir les salariés des personnes morales intermédiaires en assurance sont déterminées ainsi qu'il a été rappelé ci-dessus ; que le I

de l'article L. 511-1 du code des assurances dispose que « *L'intermédiation en assurance ou en réassurance est l'activité qui consiste à présenter, proposer ou aider à conclure des contrats d'assurance ou de réassurance ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion. / N'est pas considérée comme de l'intermédiation en assurance ou en réassurance l'activité consistant exclusivement en la gestion, l'estimation et la liquidation des sinistres. / Est un intermédiaire d'assurance ou de réassurance toute personne qui, contre rémunération, exerce une activité d'intermédiation en assurance ou en réassurance.* » ; que l'article R. 511-1 de ce code dispose que « *Pour l'application de l'article L. 511-1, est considéré comme présentation, proposition ou aide à la conclusion d'une opération d'assurance, le fait pour toute personne physique ou personne morale de solliciter ou de recueillir la souscription d'un contrat ou l'adhésion à un tel contrat, ou d'exposer oralement ou par écrit à un souscripteur ou un adhérent éventuel, en vue de cette souscription ou adhésion, les conditions de garantie d'un contrat. / Les travaux préparatoires à la conclusion d'un contrat mentionnés à l'article L. 511-1 s'entendent comme tous travaux d'analyse et de conseil réalisés par toute personne physique ou personne morale qui présente, propose ou aide à conclure une opération d'assurance. Ils ne comprennent pas les activités consistant à fournir des informations ou des conseils à titre occasionnel dans le cadre d'une activité professionnelle autre que celle mentionnée à l'alinéa premier.* » ;

16. Considérant qu'à l'appui du grief, le représentant du Collège observe que, selon les constats de la mission de contrôle, « *de manière globale, les nouveaux entrants réalisant du démarchage sont habilités à mener seuls le 1^{er} rendez-vous de découverte* » ; que la formation *Premio* est conçue de telle manière que, pour pouvoir accéder au module supérieur, le stagiaire doit avoir apporté 4 nouveaux contrats et se positionner « *à l'origine de la relation contractuelle, [...] de la prise de contact et de l'accompagnement de la relation* » ; que les stagiaires, agissant seuls, étaient autorisés à contacter des clients, fixer des réunions avec eux et leur adresser de la documentation ; que les tâches effectuées par les stagiaires s'analysent comme participant d'une activité d'intermédiation, même si le contrat est ensuite cosigné par un responsable commercial ; qu'en outre, les nouveaux collaborateurs, qui doivent notamment opérer en dehors du siège ou du bureau de production, doivent réaliser 14 rendez-vous auprès de prospects ou de clients par semaine et être à l'origine de 1,5 million d'euros de chiffre d'affaires sur 12 mois ; que dans le modèle de fonctionnement de la société UFP, dans lequel les salariés suivent une formation particulièrement longue de 13 mois, il est inconcevable qu'ils soient accompagnés tout au long de cette formation, alors même que la société UFP avait elle-même constaté un manque de suivi des collaborateurs par les responsables commerciaux ; que la signature de certains contrats le week-end, parfois le dimanche, rend peu vraisemblable que les stagiaires soient systématiquement accompagnés ; que les contrats continuant d'être cosignés par le salarié et son responsable commercial après l'acquisition, par le premier, de la capacité professionnelle, à un stade où il peut donc exercer une activité d'intermédiation, il ne peut être déduit de cette cosignature avant cette date que seul le responsable commercial exerçait alors une activité d'intermédiation ;

17. Considérant qu'en défense, la société UFP soutient que la poursuite n'apporte pas d'éléments objectifs et précis démontrant que des salariés ne disposant pas encore de la capacité professionnelle exigée par les textes auraient accompli seuls des actes d'intermédiation en assurance ; qu'elle fait valoir pour sa part que son accord d'entreprise prévoit que « *les Collaborateurs ne pourront commercialiser que les produits pour lesquels ils auront reçu une habilitation et la carte professionnelle afférente* », ce qui n'intervient qu'après la validation de la formation *Premio* ; que le contrat de travail des nouveaux conseillers ne le permet pas non plus ; que les stagiaires, s'ils ont effectivement pour mission de contacter le prospect par téléphone, se bornent à organiser un rendez-vous avec lui et peuvent lui adresser de la « *documentation marketing* », à un stade où les produits qui seront proposés ne sont pas encore identifiés, mais n'effectuent seuls ni les travaux préparatoires en vue de la conclusion d'une opération d'assurance, ni la signature du contrat ; qu'ils sont alors nécessairement accompagnés de leur responsable commercial, ce que confirme le processus interne de vente des produits et le script des entretiens téléphoniques avec les clients ou prospects, qui ne mentionne pas les produits d'assurance commercialisés par la société UFP ; que la société UFP produit un grand nombre de bulletins de souscription, tous cosignés par le stagiaire et son responsable commercial, ainsi que des agendas faisant apparaître une présence conjointe du stagiaire et de son responsable commercial, et souligne qu'il ressort du rapport d'audit joint au rapport de contrôle que les responsables commerciaux encadrent les stagiaires, rôle que corroborent les extractions d'agenda produites,

mais aussi le ratio du nombre de stagiaires par responsable commercial [...] ; qu'au demeurant, les responsables commerciaux ont pour mission principale d'encadrer et d'accompagner les conseillers clientèle, en particulier ceux en formation ; que si la formation reçue par les stagiaires est longue, outre les prises de contact avec les clients, ceux-ci peuvent exercer pendant cette phase initiale une activité de commercialisation de produits autres que des contrats d'assurance ; que la cosignature des contrats par les stagiaires a pour objet de marquer qu'ils sont à l'origine du contact initial avec le client et de leur constituer un portefeuille de clients dont ils seront personnellement chargés dès la fin de leur formation ; que la signature de certains contrats le samedi n'est pas anormale dans les métiers de conseil en gestion de patrimoine et que les quelques cas de signature le dimanche apparaissant dans les listings fournis peuvent résulter d'erreurs de traitement informatique ou de circonstances particulières ;

18. Considérant que, au vu de l'ensemble des éléments produits de part et d'autre, la Commission, sans méconnaître que les modalités particulières mises en œuvre par la société UFP en ce qui concerne l'intégration et la formation de ses conseillers en gestion de patrimoine ou de ses conseillers clientèle des particuliers empêchent de l'exclure absolument, estime qu'il ne peut être regardé comme établi que les stagiaires, c'est à dire des salariés nouvellement recrutés n'ayant pas achevé leur parcours de formation, aient d'eux-mêmes et agissant seuls accompli effectivement des actes d'intermédiation d'assurance ; qu'en l'état du dossier le grief ne peut donc être retenu à l'encontre de la société ;

*
* *

19. Considérant qu'il résulte de ce qui précède que les obligations réglementaires en matière de tenue et de remise d'un livret de stage n'étaient pas, à la date du contrôle, respectées par la société UFP (grief 1) ; que celle-ci ayant choisi de recruter des collaborateurs dont une partie ne disposait pas de la capacité professionnelle requise pour exercer une activité d'intermédiation en assurance, il lui appartenait de mettre en place une formation respectant les obligations réglementaires ci-dessus rappelées ; qu'à la date du contrôle, ce n'était pas le cas ; que ses nouveaux salariés recevaient tous la même formation, qu'il aient ou non la capacité professionnelle ; que la conception et la mise en œuvre de cette formation, principalement élaborée à partir de l'étude des produits maison, ne répondait pas correctement aux dispositions applicables qui en fixent la durée et le contenu (grief 2) ; qu'il n'est, en revanche, pas établi en l'état du dossier que des stagiaires aient exercé une activité d'intermédiation en assurance sans disposer de la capacité professionnelle requise (grief 3) ;

20. Considérant qu'il convient, dans la détermination de la sanction, de tenir compte de ce qu'il n'est pas démontré ni même soutenu par la poursuite que les carences en matière de formation aient eu des conséquences dommageables pour les clients ; que le grief relatif aux faits qui auraient été les plus graves, la commercialisation de produits d'assurance par des personnes ne disposant pas de la capacité professionnelle, a été écarté faute d'éléments probants suffisants (grief 3) ; que la société UFP a, dès le contrôle, fourni des éléments sur l'amélioration de son dispositif de formation ; que, dans ces conditions, il sera prononcé à son encontre un avertissement ; qu'eu égard au montant des fonds propres de la société UFP et à l'évolution de ses résultats, une sanction pécuniaire de 200 000 euros sera également prononcée ;

21. Considérant qu'au regard de la nature des manquements retenus par la Commission, la publication de la présente décision sous une forme nominative, même si elle peut avoir des conséquences négatives pour la société UFP vis-à-vis de ses clients et de ses salariés ou futurs salariés, n'est pas de nature à lui causer un préjudice disproportionné au sens de l'article L. 612-41 du code monétaire et financier ; qu'elle sera donc publiée sous cette forme ;

PAR CES MOTIFS

DÉCIDE :

ARTICLE 1^{er} – Il est prononcé à l'encontre de la société Ufifrance Patrimoine un avertissement et une sanction pécuniaire de 200 000 euros (deux cent mille euros).

ARTICLE 2 – La présente décision sera publiée au registre de l'ACPR et pourra être consultée au secrétariat de la Commission.

Le Président de la formation
de la Commission
des sanctions

[Rémi BOUCHEZ]

Cette décision peut faire l'objet d'un recours dans un délai de deux mois à compter de sa notification et dans les conditions prévues au IV de l'article L. 612-16 du code monétaire et financier.