



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Bordeaux pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

session 2011

BTS ASSURANCE

ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIAL DE L'ASSURANCE

U3

Session 2011

Durée : 4 heures

Coefficient : 3

Documents et matériels autorisés :

Aucun matériel n'est autorisé

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Ce sujet comporte 7 pages numérotées de 1/7 à 7/7.

SESSION	BTS Assurance	Durée	4 heures
2011	Epreuve E3	Coefficient	3
ASE3ECO	Environnement économique, juridique et managérial de l'assurance	page	1/7

PARTIE I : EXPLOITATION D'INFORMATIONS

À l'aide de vos connaissances et des documents ci-joints, répondez aux questions suivantes :

1. Définissez le risque de dépendance.
2. Indiquez comment le souscripteur potentiel perçoit ce risque.
3. Montrez les difficultés que les assureurs devront surmonter pour développer la couverture du risque dépendance.
4. Décrivez les moyens à la disposition des assureurs et des pouvoirs publics pour favoriser la souscription de garanties dépendance.
5. Expliquez en termes d'information et de conseil le cadre réglementaire qui s'applique à la commercialisation de ces garanties.

PARTIE II : RAISONNEMENT STRUCTURÉ

Le Code des assurances comprend cinq livres : le contrat, les assurances obligatoires, les entreprises, les organisations et les régimes particuliers d'assurance, les intermédiaires d'assurance.

Dans un raisonnement structuré, vous répondrez à la question suivante :

Pourquoi l'activité d'assurance est-elle particulièrement réglementée ?

LISTE DES ANNEXES :

Annexe 1 : Enquête d'opinion sur la perception et l'anticipation du grand âge par les Français. Juillet 2009. (*Extraits de l'enquête IFOP pour Assurances Banque Populaire*).

Annexe 2 : Le contrat d'assurance-dépendance idéal reste à inventer (*Journal des Finances du 3 au 9 juillet 2010*).

Annexe 3 : Les clés d'une vente réussie (*L'Argus de l'assurance, 28 mai 2010*).

Annexe 4 : La couverture du risque dépendance (*Article de Christophe Courbage de l'Association de Genève*).

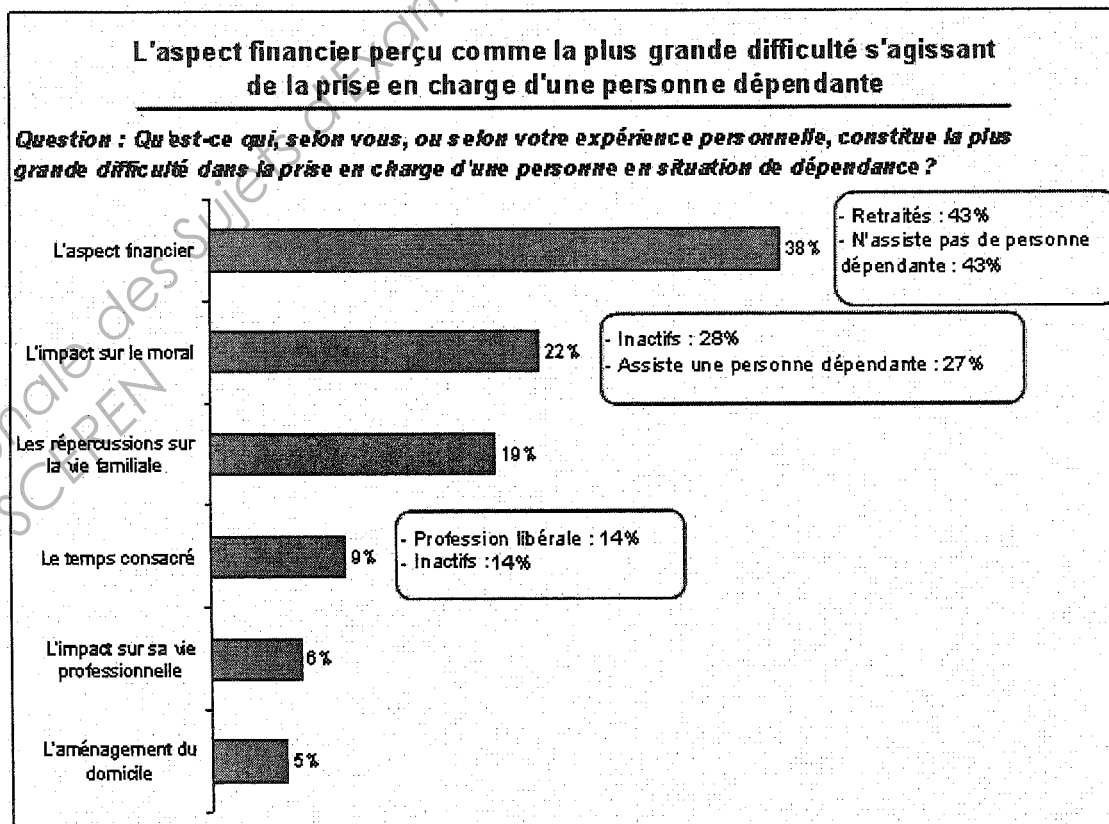
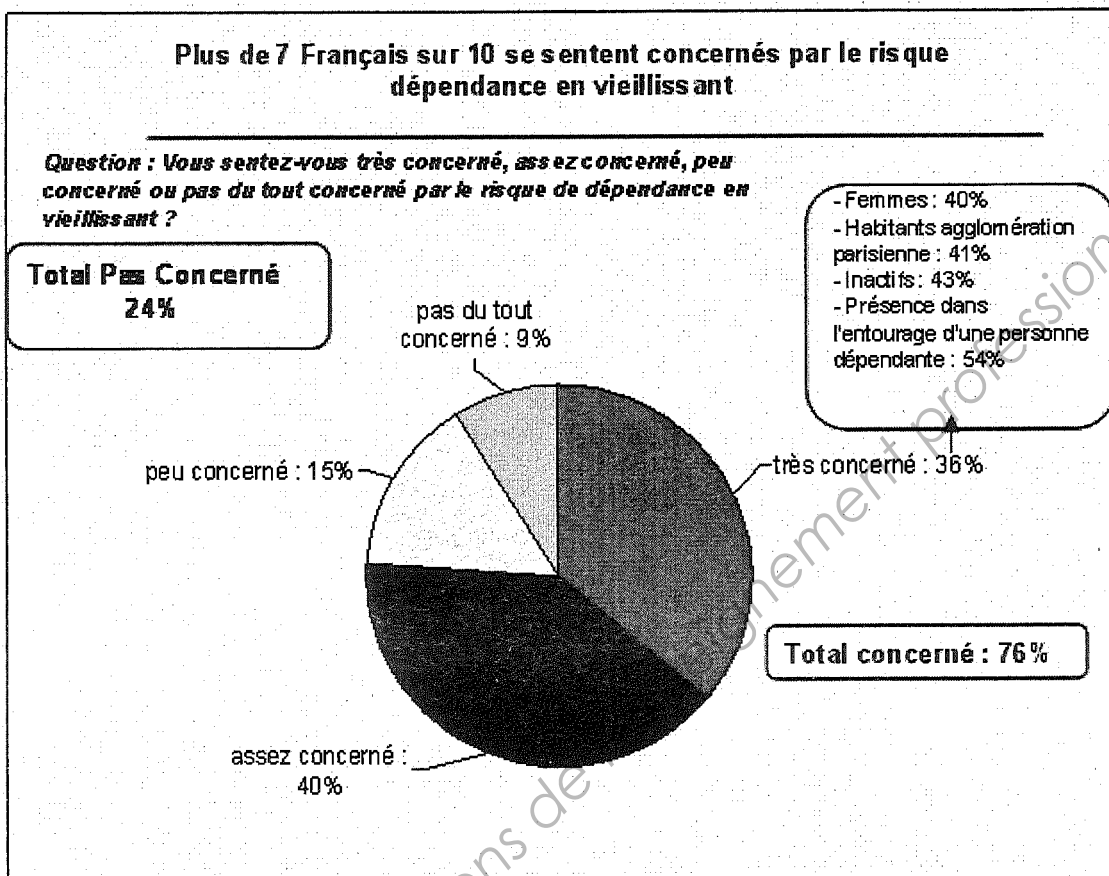
Annexe 5 : Les critères d'évaluation du degré de dépendance (*Le Particulier, novembre 2009*).

Annexe 6 : Devoir de conseil : le décret est paru (*Argus de l'assurance, 25 août 2010*)

Annexe 7 : Dépendance vieillesse : vers une assurance obligatoire (*La Dépêche, site Internet, 21/07/2010*)

SESSION	BTS Assurance	Durée	4 heures
2011	Epreuve E3	Coefficient	3
ASE3ECO	Environnement économique, juridique et managérial de l'assurance	page	2/7

Annexe 1 - Enquête d'opinion sur la perception et l'anticipation du grand âge par les Français.



Juillet 2009. IFOP pour Assurances Banque Populaire

SESSION	BTS Assurance	Durée	4 heures
2011	Epreuve E3	Coefficient	3
ASE3ECO	Environnement économique, juridique et managérial de l'assurance	page	3/7

Annexe 2 - Le contrat d'assurance-dépendance idéal reste à inventer

(...) À l'inverse de la retraite, le risque de dépendance ne concerne pas l'ensemble de la population. Les chiffres démontrent qu'il est par conséquent plus difficile de convaincre les Français de souscrire une telle couverture. Seulement 2 millions de personnes étaient assurées contre ce risque en 2009, d'après la FFSA, soit guère plus qu'en 2008. Les cotisations s'élevaient à un peu plus de 400 millions d'euros, alors que les assureurs ont versé l'an dernier près de 130 millions d'euros de prestations. Le montant moyen de la rente mensuelle versée au titre des contrats individuels est évalué à 522 euros. Afin d'encourager la souscription de contrats d'assurance-dépendance, la FFSA avait proposé l'an dernier, déjà, de mettre en place des mécanismes incitatifs. « Il conviendrait de déduire fiscalement les cotisations dépendance dans le cadre des enveloppes retraite existantes, que ces garanties soient souscrites à l'intérieur d'un contrat d'épargne retraite ou indépendamment de tout autre contrat », soutient la Fédération. Une autre solution serait de permettre aux détenteurs d'un contrat d'assurance-vie de l'utiliser pour couvrir le risque dépendance. La transformation, le rachat ou le dénouement du contrat devrait être exonéré d'impôt sur le revenu. Sans attendre le nouveau dispositif, Axa et CNP Assurances ont déjà développé des produits pour se couvrir contre la dépendance.

Journal des Finances du 3 au 9 juillet 2010

Annexe 3 - Les clés d'une vente réussie

« Dans l'imaginaire collectif, la dépendance est perçue comme étant pire que la mort, observe Pascal Bluteau, président directeur général du cabinet d'études qualitatives WSA. La preuve : il est plus facile de vendre des contrats obsèques qu'une assurance dépendance ».

La dépendance fait peur. Si peur que les Français préfèrent ne pas y penser. « Ils ont avec elle une relation ambivalente, poursuit Pascal Bluteau. Conscients que cela peut leur arriver, ils en ont une représentation si terrifiée qu'ils préfèrent se réfugier dans la dénégation ou l'occultation ». Mieux vaut donc aborder la question de façon un peu biaisée : en parlant du risque de dépendance des proches, du rôle des aidants, de la prévention... « Il est plus facile de parler de dépendance à la troisième personne, confirme Bruno Cariou, directeur du marketing stratégique d'Aviva France. Nul n'a envie de s'imaginer dans cette situation. En revanche, les personnes déjà confrontées à la dépendance d'un proche sont prêtes à entendre parler d'assurance ». Elles sont bien placées pour savoir que la collectivité nationale prend en charge les soins certes, mais une partie seulement des services à domicile (ménage, repas, toilette, etc.), pourtant indispensables. C'est ainsi que les conseillers de Predica (filiale du Crédit agricole) n'hésitent pas à insister sur les carences des aides publiques et sur le coût élevé du maintien à domicile pour valoriser leurs produits.

Toutes ces explications prennent du temps : un contrat de dépendance se vend rarement en moins de deux rendez-vous, le premier étant exclusivement consacré à la présentation du produit et l'analyse de la situation du client.

« Il faut ensuite lui laisser du temps pour réfléchir en famille, explique Catherine Gaucher, responsable de la stratégie opérationnelle de Miel Mutuelle. La décision est généralement prise par les femmes mais la souscription se fait en couple ». Une situation pas toujours facile à gérer lorsque l'un des conjoints ne passe pas la barrière du questionnaire médical¹. Le conseiller doit alors assumer le rôle du méchant assureur... celui qui risque, parfois, de ne pas assumer ses responsabilités.

« La dépendance étant un risque de long terme, les clients ne peuvent s'empêcher de douter de la réalité de leur couverture » explique Pascal Bluteau. L'expérience prouve en effet, par la suite, qu'une proportion

¹ 40% des clients sont éconduits à la suite du questionnaire médical.

SESSION	BTS Assurance	Durée	4 heures
2011	Epreuve E3	Coefficient	3
ASE3ECO	Environnement économique, juridique et managérial de l'assurance	page	4/7

importante des demandes de prise en charge sont refusées, l'assurance étant -sauf exceptions- réservée au cas de dépendance lourde. Des subtilités que les assurés ont encore du mal à saisir...

Pour mettre les clients en confiance, la vente en face à face est incontestablement la meilleure solution. Après 25 ans d'expérience, c'est même, pour AG2R La Mondiale, la seule option possible.

Catherine Gaucher (Miel Mutuelle) est moins catégorique : « L'assurance dépendance est encore difficile à vendre par téléphone. Mais je suis convaincue qu'une simplification des produits et des procédures de souscription rendra la vente à distance possible, par téléphone ou Internet ». Bruno Cariou est là pour en témoigner : Aviva a commercialisé la moitié de ses contrats à distance. « La vente est toujours plus simple en face à face. Mais sur des opérations de couponing* bien ciblées (essentiellement auprès des seniors), la vente à distance fonctionne très bien aussi ». A condition, comme en face à face, d'avoir une approche commerciale subtile.

Les conseillers de Predica n'abordent jamais frontalement la question de la dépendance : ils la font émerger au cours d'un diagnostic personnalisé de prévoyance (qui devrait prochainement être accessible en ligne).

Longtemps suspendus aux annonces gouvernementales relatives à la prise en charge du cinquième risque, les assureurs semblent désormais décidés à aller de l'avant. En explorant, par exemple, de nouveaux circuits de distribution : « Je suis convaincue que les courtiers et les conseillers en gestion de patrimoine peuvent être de bons relais, estime Catherine Gaucher. Ils ont, avec leurs clients, cette relation de confiance indispensable à la vente de contrats dépendance ». A condition de trouver un mode de rémunération équitable : les contrats dépendance génèrent -sur la durée- des primes confortables. Mais les coûts d'acquisition des contrats restent élevés.

* *Couponing (fr. couponnage) : technique consistant à envoyer un coupon-réponse avec une offre commerciale.*

L'avis de Jean-François Ropolewski, directeur marketing d'AG2R-La Mondiale

Tous les tests auxquels nous avons procédé ont prouvé que la vente à distance fonctionne moins bien. Parce que les clients connaissent mal la dépendance et ses conséquences. Et parce que c'est un sujet anxiogène, qui requiert une approche spécifique et ne touche qu'une certaine cible : les personnes de 50 à 65 ans, confrontées à la prise en charge de leurs parents. Notamment les femmes, puisque ce sont souvent les filles aînées ou les épouses qui portent cette responsabilité. Ce n'est donc pas un hasard si 70% des contrats de dépendance sont souscrits par des femmes.

Tout le monde ne peut pas vendre de la dépendance. Les femmes de plus de 50 ans sont plus crédibles. La vente de ces contrats requiert une relation de confiance : le vendeur est dans l'intimité du client, connaît ses revenus et son patrimoine, sait s'il a des enfants et peut compter sur eux... Cela prend du temps : un contrat santé se vend en moyenne en 1,2 rendez-vous d'une quarantaine de minutes, et un contrat dépendance en 2,6 rendez-vous.

L'Argus de l'assurance, 28 mai 2010

Annexe 4 - La couverture du risque dépendance

Il semblerait que la demande d'assurance de soins de dépendance soit avant tout motivée par des comportements d'altruisme, dans le sens où elle ne serait pas prioritairement demandée pour se protéger soi-même des conséquences financières du risque de dépendance, mais pour protéger sa famille si le risque se réalisait.

Premièrement, la demande d'assurance de soins de dépendance croît avec la probabilité de laisser un héritage...

SESSION	BTS Assurance	Durée	4 heures
2011	Epreuve E3	Coefficient	3
ASE3ECO	Environnement économique, juridique et managérial de l'assurance	page	5/7

Deuxièmement, le fait de vivre en couple, ainsi que le nombre d'enfants, sont positivement reliés à la demande d'assurance couvrant la dépendance. L'assurance serait souscrite pour protéger la famille et les proches contre les risques financiers de devenir dépendant dans le futur.

Troisièmement, les personnes qui ont une probabilité plus élevée de recevoir de l'aide informelle disponible dans le futur auraient aussi plus tendance à souscrire à de l'assurance couvrant les soins de dépendance. L'assurance ne serait pas perçue comme une forme de désincitation à prodiguer de l'aide informelle, mais au contraire comme une façon de soulager les potentiels offreurs d'aide informelle et d'alléger leur charge en cas de dépendance. Ces résultats laissent à penser que le marché français de l'assurance de soins de dépendance ne serait pas sensible au phénomène de risque moral intergénérationnel, ce qui pourrait être une explication de son dynamisme....

Enfin, il semblerait exister des phénomènes de sélection adverse sur le marché de l'assurance couvrant le risque de dépendance dans le sens où les personnes les plus à risque dans ce domaine s'assureraient davantage.

Christophe Courbage, Directeur du programme Santé et vieillissement de l'Association de Genève

Annexe 5 - Les critères d'évaluation du degré de dépendance

Pour évaluer la dépendance d'une personne âgée, les assureurs font le plus souvent référence à la grille Aggir et/ou aux actes de la vie quotidienne.

Grille Aggir :

Ce référentiel classe les personnes en 6 niveaux de perte d'autonomie, les 4 premiers GIR (groupes iso-ressources) ouvrant droit à l'APA.

GIR 1 : 8% des personnes dépendantes, dont 20% vivent à domicile.

Confinées au lit ou au fauteuil, ayant perdu leur autonomie mentale, corporelle, locomotrice et sociale, elles nécessitent la présence continue d'intervenants.

...

GIR 4 : 45% des personnes dépendantes, dont 80% vivent à domicile.

Elles n'assument pas seules leurs transferts mais, une fois levées, peuvent se déplacer chez elles. Elles doivent parfois être aidées pour la toilette et l'habillage.

Actes de la vie quotidienne (AVQ) :

Si les assureurs font référence à la capacité de la personne à effectuer 4 AVQ, il s'agit le plus souvent de : se déplacer, s'alimenter, se laver et s'habiller. S'il y en a 5, s'ajoute alors le transfert (se lever, se coucher, s'asseoir). S'il y en a 6, il s'agit de l'action d'aller aux toilettes.

Le Particulier, novembre 2009

Annexe 6 - Devoir de conseil : le décret est paru

Le décret du 24 août 2010 relatif au **devoir de conseil** et à certaines opérations de **prévoyance collective** et d'assurance est paru au **Journal officiel** du 25 août 2010. Il fixe le formalisme à respecter pour la mise en œuvre des nouvelles obligations de conseil à respecter depuis le 1^{er} juillet dernier concernant les contrats d'assurance-vie et certaines opérations de prévoyance, issues de l'ordonnance du 30 janvier 2009. Et cela notamment dans le cas de la commercialisation d'un contrat à distance.

Argus de l'assurance, 25 août 2010

SESSION	BTS Assurance	Durée	4 heures
2011	Epreuve E3	Coefficient	3
ASE3ECO	Environnement économique, juridique et managérial de l'assurance	page	6/7

Annexe 7 - Dépendance vieillesse : vers une assurance obligatoire

Afin de financer la dépendance vieillesse, un rapport de l'Assemblée nationale préconise l'instauration d'une nouvelle assurance. Elle serait obligatoire pour les plus de 50 ans. Déjà cinq millions de Français la payent volontairement à raison de 20 à 30 € par mois.

La refonte du système des retraites est encore dans les tuyaux que pointe déjà une autre grande réforme: celle de la dépendance vieillesse qui comprendrait la mise en place d'une assurance dépendance. Destiné à prendre en charge les personnes âgées dépendantes, le «cinquième risque»* est une promesse de campagne de Nicolas Sarkozy. Le président de la République a annoncé lors de sa dernière intervention télévisée qu'elle serait lancée à l'automne. Déjà la commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale travaille et vient d'avancer des pistes pour la mise en place de ce cinquième risque, qui serait une nouvelle branche dans la protection sociale. Afin de financer cette nouvelle couverture dont pourrait bénéficier deux millions de personnes dépendantes en 2015 et qui coûte déjà 22 milliards par an, la députée UMP de Meurthe-et-Moselle, Valérie Rosso-Debord, propose de rendre obligatoire dès 50 ans la souscription d'une assurance contre la perte d'autonomie. L'assuré pourrait la souscrire auprès d'une mutuelle, d'une société de prévoyance ou d'une société d'assurances.

AUGMENTATION DE LA CSG

Pour certains, notamment dans l'opposition, le recours à un système d'assurance privé enterre les ambitions de créer un cinquième risque de la Sécurité sociale. Le rapport précise que «le dispositif serait mutualisé: les différentes institutions participant à ce système d'assurance constitueraient un fonds de garantie alimenté par un pourcentage prélevé sur chaque cotisation.»

Mais la mauvaise nouvelle n'arrive pas seule puisque ce nouveau prélèvement s'accompagnerait d'une hausse de la CSG applicable aux pensions de retraite. (...)

* Le cinquième risque est un nouveau champ de la protection sociale. C'est une branche qui s'ajouterait à celles qui couvrent la maladie, la famille, les accidents du travail et les retraites. Il est également nommé le «risque dépendance» ou le «risque perte d'autonomie».

La Dépêche, site Internet, publié le 21/07/2010

SESSION	BTS Assurance	Durée	4 heures
2011	Epreuve E3	Coefficient	3
ASE3ECO	Environnement économique, juridique et managérial de l'assurance	page	7/7