

BTS ASSURANCE

E 3 – Développement commercial et gestion des contrats

Sous-épreuve E 31 – Culture professionnelle et suivi du client

SESSION 2020

Durée : 4 heures

Coefficient : 4

Documents à rendre avec la copie : aucun

Matériel autorisé :

L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé. L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collègue » est autorisé.

**Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet se compose de 19 pages numérotées de 1/19 à 19/19.**

BTS ASSURANCE		Session 2020
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	ASSU31	Page 1/19

COMPOSITION DU DOSSIER

- **Sujet :** pages 3/19 à 4/19
- **Annexes :** pages 5/19 à 19/19

BARÈME INDICATIF - Total **80 points**

- Gestion du contrat automobile et suivi du portefeuille 30 points
- Mise sur le marché d'un nouveau contrat d'assurance 20 points
- La dépendance et l'assurance dépendance 30 points

LISTE DES ANNEXES

Numéro	Libellé	Pages
Annexe 1	Avis d'échéance du contrat AUTOMOBILE de M. CLEROUX	5
Annexe 2	Dispositions particulières du contrat AUTOMOBILE de M. CLEROUX	6
Annexe 3	Extrait des dispositions générales du contrat AUTOMOBILE de la société ACS	7 à 8
Annexe 4	Lettre de mise en demeure	9
Annexe 5	Extrait de la fiche client CLEROUX	10
Annexe 6	Trottinettes électriques : 28 victimes prises en charge par le Fonds de garantie des assurances obligatoires (FGAO)	11
Annexe 7	Trottinettes, gyropodes, hoverboards...Les français ont des pratiques à risques	12
Annexe 8	Nouveaux Véhicules Electriques Individuels (NVEI) : la loi se muscle !	13
Annexe 9	Circulation en trottinette électrique	14
Annexe 10	Extrait du rapport Grand âge et autonomie	15
Annexe 11	Vieillesse de la population en France	16
Annexe 12	Financement de la dépendance	17
Annexe 13	Bilan de l'année 2018 et perspectives 2019 par la FFA	18
Annexe 14	Extrait du contrat dépendance de M. CLEROUX	19

BTS ASSURANCE		Session 2020
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	ASSU31	Page 2/19

CONTEXTE PROFESSIONNEL

Vous occupez le poste de conseiller clientèle auprès de l'agent général **M. Hans AZZUR** de la société **Assurances Confiance et Sérénité (ACS)**.

Les travaux que M. Hans AZZUR vous confie concernent les thèmes suivants :

- Gestion du contrat automobile et suivi du portefeuille ;
- Mise sur le marché d'un nouveau produit d'assurance ;
- La dépendance et l'assurance dépendance.

Premier dossier (30 points) - Annexes 1 à 5

Vous recevez le 25 septembre 2019 M. CLEROUX, client multi-détenteur. Il souhaite obtenir des informations et explications concernant la cotisation de son contrat automobile.

1.1 Expliquez les différents éléments qui permettent de déterminer la cotisation annuelle hors taxes de M. CLEROUX.

M. CLEROUX souhaiterait diminuer le montant de sa cotisation, qu'il juge élevée.

1.2 Étudiez les modifications possibles de son contrat qui permettraient de réduire le montant de sa prime.

Malgré vos relances et la lettre de mise en demeure envoyée le 09 septembre 2019, Monsieur CLEROUX n'a pas payé la cotisation de son contrat automobile.

1.3 Présentez à M. CLEROUX l'application le concernant, des dispositions prévues par le droit des assurances en cas de non-paiement de sa prime d'assurance.

Suite à votre explication et vos conseils, Monsieur CLEROUX a régularisé son paiement. Dans le souci de veiller à la performance de son agence, M. Hans AZZUR vous demande de procéder à l'analyse de l'équilibre technique des contrats détenus par votre client, M. CLEROUX.

1.4 Calculez le rapport sinistre sur prime annuel et le rapport sinistre sur prime moyen pour ce client pour les 3 dernières années.

1.5 Commentez les résultats obtenus.

1.6 Proposez quatre mesures qu'une compagnie peut mettre en place pour améliorer l'équilibre technique d'un risque.

BTS ASSURANCE		Session 2020
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	ASSU31	Page 3/19

Deuxième dossier (20 points) - Annexes 6 à 9

Dans le cadre de sa stratégie de développement, la Société Assurances Confiance et Sérénité convie tous ses agents généraux à un colloque intitulé « Assurance et NVEI ». En effet, elle envisage la mise sur le marché d'un nouveau produit d'assurance dédié aux NVEI (Nouveaux Véhicules Électriques Individuels).

2.1 Présentez les risques auxquels s'exposent les utilisateurs de NVEI.

2.2 Identifiez, pour les assureurs, les opportunités liées à ces nouveaux véhicules.

2.3 Analysez les difficultés que rencontrent les compagnies d'assurance pour répondre à ce nouveau besoin d'assurance.

Troisième dossier (30 points) – Annexes 10 à 14

Au niveau macroéconomique, le risque dépendance fait l'objet depuis de nombreuses années d'une préoccupation majeure des acteurs économiques.

3.1 Présentez la notion de dépendance en précisant des critères qui permettent de la mesurer.

3.2 Indiquez les difficultés soulevées par le problème de la dépendance en France.

L'assurance dépendance existe déjà sur une base facultative, avec des contrats individuels comme celui détenu par M. CLEROUX. Les sénateurs préconisent l'instauration d'une assurance obligatoire.

3.3 Montrez les avantages d'une solution d'assurance obligatoire par rapport à une solution d'assurance individuelle facultative.

Âgé de 63 ans, M. CLEROUX vous demande de faire le point sur son contrat dépendance car il a reconsidéré ses besoins depuis la souscription. Il souhaite, d'une part, des explications sur quelques points du contrat et, d'autre part, vérifier si ses garanties sont adaptées à ses besoins :

- En cas de perte d'autonomie, éviter d'être une charge pour ses enfants ;
- En cas de décès, pouvoir laisser à ses enfants un capital.

3.4 Expliquez les notions de franchise et de délais d'attente prévues au contrat de M. CLEROUX.

3.5 Évaluez si le contrat de M. CLEROUX répond à ses besoins.

3.6 Proposez deux solutions assurantielles complémentaires qui permettraient de mieux répondre à ses besoins.

BTS ASSURANCE		Session 2020
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	ASSU31	Page 4/19

ANNEXE 1 –Avis d'échéance du contrat AUTOMOBILE de M. CLEROUX

Agence AZZUR HANS
24 rue de la confiance
84 000 AVIGNON

ACS



Assurances Confiance et Sérénité

Monsieur CLEROUX Cyprien
38, Rue du pont
84000 AVIGNON

AVIS D'ÉCHÉANCE 2019-2020

Echéance principale : 09/07

KIA sportage
CRDI 140 ACTIVE 4X4
Contrat n°37.5941.A

Le 1er juin 2019

DÉTAIL COTISATION ANNUELLE Formule CONFORT

■ Cotisation de référence HT: 582,40 €

Bonus/malus (coefficient réduction-majoration : 0.62)	= 361,09 €
+ Défense Pénale et Recours suite à un accident	+ 7,80 €
+ Garantie du conducteur	+ 22,99 €
Cotisation assurance hors taxes	= 391,88 €

+ Montant des taxes	+ 80,79 €
+ Contribution FGTI	+ 5,90 €
+ Frais d'échéance	+ 9,31 €
■ Cotisation Assurance TTC	= 487,88 €

Dont Catastrophes naturelles 5.82 €

■ Cotisation Assistance TTC	+ 39,24 €
------------------------------------	------------------

TOTAL COTISATION TTC :	= 527,12 €
-------------------------------	-------------------

VOTRE COTISATION ANNUELLE du 09/07/2019 au 08/07/2020 : **527,12 €**

BTS ASSURANCE		Session 2020
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	ASSU31	Page 5/19

ANNEXE 2 – Dispositions particulières du contrat AUTOMOBILE de M. CLEROUX

Agence AZZUR HANS

24, Rue de la confiance
84 000 AVIGNON

ACS



Assurances Confiance et Sérénité

Contrat n°37.5941.A

VEHICULE :

Kia sportage cylindrée 2000 cm3
Immatriculation : AD-084-XW
Date de mise en circulation : 29/01/2012
Stationnement : Garage/parking clos non couvert
Titulaire de la carte grise : M. CLEROUX Cyprien

CRM (Bonus/Malus) : 0.62
Cotisation annuelle : 527,12 €
Date échéance : 09/07

CONDUCTEUR :

Toute personne conduisant habituellement le véhicule assuré doit être déclarée au contrat.

Conducteur principal : M. CLEROUX

Date de naissance	12-11-1956
Date de permis	24-05-1975
Catégorie de permis	B
Usage du véhicule	Privé

Conducteur secondaire : Néant

GARANTIES DU VÉHICULE ET DU CONDUCTEUR

Formule Confort	Franchise
Responsabilité civile	
- Dommages corporels : illimité	Sans
- Dommages matériels et immatériels : 1 000 000 €	Sans
Défense pénale et Recours Suite à Accident 20 000 €	Sans
Insolvabilité des tiers	Sans
Garantie du conducteur (Jusqu'à 1 000 000 €)	Sans
Bris de glace	Sans
Incendie tempête	274,00 €
Vol	274,00 €
Catastrophes naturelles	Règlementaire
Extension Attentat	274,00 €
Catastrophes technologiques	Sans
Assistance	Prestations décrites dans la convention d'assistance

BTS ASSURANCE		Session 2020
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	ASSU31	Page 6/19

ANNEXE 3 – Extrait des dispositions générales du contrat AUTOMOBILE de la société ACS

I.4 • LES TABLEAUX DES GARANTIES

LES GARANTIES “ÉCO”

LES GARANTIES DE BASE ÉCO		
	PLAFONDS DE GARANTIE	FRANCHISE PAR GARANTIE
■ Responsabilité Civile - dommages corporels - dommages matériels et immatériels	Montants indiqués sur vos Conditions Particulières	SANS, sauf cas particuliers pour un montant indiqué sur vos Conditions Particulières
■ Défense Pénale et Recours suite à accident	Montant indiqué sur vos Conditions Particulières	SANS
■ Insolvabilité des Tiers	Recours auprès du F.G.A.O. ou Franchise Dommages Accidentels ou Vol ou Incendie	SANS
■ Garantie du Conducteur	Montant indiqué sur vos Conditions Particulières	Modalités précisées à l'article 2.4
LES GARANTIES DOMMAGES AU VÉHICULE ÉCO		
	PLAFONDS DE GARANTIE	FRANCHISE PAR GARANTIE
■ Bris de Glace ÉCO	Coût de remplacement du pare-brise à l'identique	Montants indiqués sur vos Conditions Particulières
■ Incendie-Tempête	• Pour le véhicule : valeur de remplacement à dire d'expert + Frais de dépannage et de remorquage (art. 5.3.5)	
■ Vol ÉCO		
■ Dommages Accidentels ÉCO		
■ Catastrophes Naturelles	Identiques aux Garanties Dommages souscrites	Franchise réglementaire
■ Catastrophes Technologiques	Identiques aux Garanties Dommages souscrites	SANS
LA GARANTIE ASSISTANCE ÉCO		
Prestations décrites dans votre Convention d'Assistance GMF		

Vous bénéficiez uniquement des garanties que **vous** avez souscrites. Elles sont mentionnées sur vos Conditions Particulières.

ANNEXE 3 – (suite) Extrait des dispositions générales du contrat AUTOMOBILE de la société ACS

LES GARANTIES “CONFORT”

LES GARANTIES DE BASE CONFORT		
	PLAFONDS DE GARANTIE	FRANCHISE PAR GARANTIE
■ Responsabilité Civile - dommages corporels - dommages matériels et immatériels	Montants indiqués sur vos Conditions Particulières	SANS, sauf cas particuliers pour un montant indiqué sur vos Conditions Particulières
■ Défense Pénale et Recours suite à accident	Montant indiqué sur vos Conditions Particulières	SANS
■ Insolvabilité des Tiers	Recours auprès du F.G.A.O. ou Franchise Dommages Accidentels ou Vol ou Incendie	SANS
■ Garantie du Conducteur	Montant indiqué sur vos Conditions Particulières	Modalités précisées à l'article 2.4
LES GARANTIES DOMMAGES AU VÉHICULE CONFORT		
	PLAFONDS DE GARANTIE	FRANCHISE PAR GARANTIE
■ Bris de Glace CONFORT	Coût de remplacement à l'identique	Montants indiqués sur vos Conditions Particulières
■ Incendie-Tempête	• Pour le véhicule : valeur de remplacement à dire d'expert • Pour le camping-car : valeur de remplacement fixée par l'expert dans la limite de la valeur déclarée	
■ Vol CONFORT	• Pour les équipements audiovisuels : valeur de remplacement à dire d'expert avec application d'une vétusté forfaitaire (art. 5.3.3)	
■ Dommages Accidentels CONFORT	+ Frais de dépannage et de remorquage (art. 5.3.5)	
■ Catastrophes Naturelles	Identiques aux Garanties Dommages souscrites	Franchise réglementaire
■ Catastrophes Technologiques	Identiques aux Garanties Dommages souscrites	SANS
LA GARANTIE ASSISTANCE CONFORT		
Prestations décrites dans votre Convention d'Assistance GMF		

Vous bénéficiez uniquement des garanties que vous avez souscrites. Elles sont mentionnées sur vos Conditions Particulières.

BTS ASSURANCE		Session 2020
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	ASSU31	Page 8/19

ANNEXE 4 – Lettre de mise en demeure

ACS



Assurances Confiance et Sérénité

Votre agent général :

Agence AZZUR HANS
24, Rue de la confiance
84 000 AVIGNON

Monsieur CLEROUX Cyprien
38, Rue du pont
84000 AVIGNON

Paris, le 9 septembre 2019

Votre contrat :

Contrat **n°37.5941.A**

Formule **Confort**

Date d'échéance :

Le **09/07/2019**

Montant restant à régler : **527.12 €**

Client : M. CLEROUX

MISE EN DEMEURE PAR LETTRE RECOMMANDÉE

Objet : Non-paiement de votre cotisation

Monsieur,

Nous n'avons pas reçu à ce jour le règlement de votre cotisation d'assurance d'un montant de **527,12 €** exigible le **09 juillet 2019**.

Si vous venez tout juste d'effectuer ce paiement, merci de ne pas tenir compte de ce courrier.

Dans le cas contraire, **nous vous mettons en demeure de nous régler la somme de 527.12 € dans les 30 jours à compter de la date figurant sur ce courrier.**

Conformément à l'article **L 113-3 du Code des assurances**, si votre paiement ne nous parvient pas dans ce délai, vos garanties seront suspendues puis votre contrat résilié.

Nous espérons une régularisation rapide de votre situation et vous prions de croire, Monsieur, en l'expression de nos sincères salutations.

Le directeur général délégué

*Société ACS Assurances Confiance et Sérénité Cap. 48 000 000 € entièrement versés RCS PARIS B 743 055 025
Siège social 85 Boulevard de Port-Royal – B.P. 47 – 75013 PARIS
Entreprise régie par le code des Assurances*

BTS ASSURANCE		Session 2020
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	ASSU31	Page 9/19

ANNEXE 5 – Extrait de la fiche client CLEROUX

Fiche client : M. CLEROUX

Profession : Retraité

Client depuis 03/01/2016

Contrats détenus :

- 1 contrat « Habitation »
- 2 contrats « Propriétaire Non Occupant »
- 1 contrat « Automobile »
- 1 contrat « Dépendance »

Année	2017	2018	2019
Paielements sur sinistres clôturés	3 105 €	1 448 €	989 €
Primes (Hors contrat dépendance)	1 570 €	1 601 €	1 702 € (après régularisation de l'incident de paiement)

ANNEXE 6 – Trotinettes électriques : 28 victimes prises en charge par le FGAO

Source : (L'argus de l'assurance, Benjamin Chabrier, 13/08/2019)

Le fonds de garantie a annoncé avoir pris en charge 28 victimes liées à l'usage des nouvelles mobilités. Les trotinettes électriques sont majoritairement impliquées dans ces accidents.



Un véritable problème... Avec l'explosion des Nouveaux Véhicules Electriques Individuels (NVEI), notamment des trotinettes électriques, de nouvelles questions assurantielles se posent. Preuve en est, le Fonds de garantie (FGAO) a pris en charge 28 victimes. Sur ce nombre, 14 présentent des dommages corporels. *« La quasi-totalité des demandes d'indemnisation parvenues concerne des trotinettes électriques. Les auteurs croyaient, à tort, être couverts par leur multirisques habitation. Or, ces contrats ne couvrent pas les dommages causés par des véhicules soumis à l'obligation d'assurance »* explique le FGAO. D'autres cas de figure feraient, quant à eux, état d'une absence totale d'assurance. D'après le Fonds de garantie, le profil des auteurs d'accidents est diversifié, allant d'enfants, de jeunes adultes à des quinquagénaires.

Le problème des professionnels de la location

Parmi les victimes, 5 ont été percutées par une trotinette électrique appartenant à une entreprise privée proposant une flotte locative en libre-service. L'occasion pour le FGAO de rappeler que l'obligation d'assurance (article L 211-1) pèse sur les loueurs de trotinettes électriques dans les cas de location courte durée. Les professionnels de la location doivent donc couvrir leur responsabilité ainsi que la responsabilité civile de toute personne ayant la garde ou la conduite, même non autorisée, des véhicules proposés. Ils doivent également fournir une information précontractuelle sur l'assurance en application de l'arrêté du 17 mars 2015, en rendant « facilement accessible (...) l'information selon laquelle l'assurance responsabilité civile est incluse dans la location » (annexe 1 de l'arrêté).

Le FGAO souligne donc que l'absence de garantie d'assurance par le loueur de trotinettes expose le client utilisateur à un risque sur son patrimoine personnel. Le loueur s'expose quant à lui au même risque de recouvrement par le Fonds de garantie.

« Il est urgent d'alerter les consommateurs sur l'obligation d'assurer les trotinettes électriques et autres engins de déplacement personnel à motorisation autonome et de vérifier avec certitude qu'ils sont assurés en cas de location » explique Julien Rencki, Directeur général du FGAO.

Le coût d'indemnisation des 28 victimes s'élève à 85 000 euros.

BTS ASSURANCE		Session 2020
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	ASSU31	Page 11/19

ANNEXE 7 – Trotinettes, gyropodes, hoverboards... Les Français ont des pratiques à risques

Source : (L'argus de l'assurance, Benjamin Chabrier, 20/05/2019)

Au vu du comportement à risques des Français concernant l'utilisation des nouveaux véhicules électriques individuels (NVEI), la Macif lance une campagne nationale pour accompagner les utilisateurs avec un sondage OpinionWay, une campagne « Piste Prévention des nouvelles mobilités » ainsi que des conseils pratiques pour être bien assuré.

Trotinette manuelle ou électrique, gyropode, mono roue... Plus d'un utilisateur **d'EDP** (engin de déplacement personnel) sur quatre circule sur le trottoir (**29 %**) et les passages piétons (**27 %**) et près d'un sur cinq (**19 %**) utilise les voies de bus. C'est l'un des constats que tire l'étude « **Les Français et les engins de déplacement personnel** » d'**OpinionWay** pour la **Macif**.

Constatant qu'en plus de circuler sur des voies réservées, plus de la moitié des Français (**47 %**) déclarent n'utiliser aucune protection.

Opération de prévention nationale

Fort de ce constat, le groupe Macif a lancé une opération de prévention nationale « **La Piste Prévention des nouvelles mobilités** » afin de sensibiliser et les usagers aux bonnes pratiques de ces nouvelles mobilités.

La « Piste Prévention des nouvelles mobilités » s'installera donc à **Rennes les 25 et 26 mai** dans le cadre de la grande manifestation « **Rennes sur Roulettes** ».

Durant ces deux journées de sensibilisation, les participants pourront s'initier gratuitement à l'utilisation des engins de déplacement à moteur.

Ils évolueront autour de trois ateliers animés par des formateurs professionnels sur les thèmes suivants :

- Une session pratique de conduite sur piste pour perfectionner l'utilisation de son engin de déplacement et adopter les bons réflexes : contrôle de sécurité, partage de la route, freinage d'urgence, ...
- Les équipements de protection indispensables en fonction de l'engin utilisé : casques, gants, gilets rétro-réfléchissants, feux de position...
- La législation et les précautions d'usage des engins à moteurs : partage de la route, Code de la route, ...[...]

BTS ASSURANCE		Session 2020
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	ASSU31	Page 12/19

ANNEXE 8 – Nouveaux Véhicules Electriques Individuels (NVEI) : la loi se muscle !

Source : (www.casca.fr, Geneviève Allaire, 18/06/2019)

[...]

Selon une étude de la marque d'assurance directe d'Aviva, Eurofil, publiée en avril 2018, 3 % de Français utilisaient il y a un an les NVEI, soit environ 1,5 million, et notamment les jeunes et les cadres (respectivement 10 % et 7 % des utilisateurs). 17 % des personnes interrogées envisageaient de se déplacer à l'avenir avec ces nouveaux moyens de transport, ce qui représente un potentiel de 8,5 millions d'utilisateurs. Les Français perçoivent les NVEI comme un moyen de se déplacer rapidement (tel est l'avis de 24 % de nos compatriotes) et de disposer d'un mode de locomotion complémentaire aux transports en commun (comme le jugent 14 % des Français). En matière d'assurance, 36 % des Français - et cette proportion s'élève même à 45 % parmi les utilisateurs de NVEI - estiment que l'assurance auto ou habitation qu'ils ont contractée les couvre automatiquement en cas d'accidents. Or, ils sont dans l'erreur.

Dans une publication sur « l'assurance des NVEI », le cabinet Optimind vient préciser l'obligation d'une assurance responsabilité civile pour les utilisateurs des NVEI. Deux possibilités s'offrent à eux : soit la souscription d'un contrat spécifique, soit l'adaptation de la garantie responsabilité civile vie privée de l'assurance habitation. Selon Blandine Chaghal : « *Dans les prochaines années, plusieurs millions d'assurés utiliseront [les NVEI]. Ces nouveaux usages questionnent sur les nouveaux risques liés à leur utilisation et à la couverture offerte en cas d'accident. [...]* ». Les EDP motorisés représentent un relais de croissance pour les porteurs de risques et les courtiers positionnés en assurance de biens. Pour Aviva, l'assurance des NVEI « *s'inscrit dans notre stratégie de conquête* », ajoute la directrice commerciale de l'activité directe d'Aviva France.

BTS ASSURANCE		Session 2020
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	ASSU31	Page 13/19

ANNEXE 9 – Circulation en trottinette électrique

Source : (<https://www.service-public.fr> – 26 octobre 2019)

Trottinettes électriques, mono roues, gyropodes, hoverboards... Avec la publication d'un décret au Journal officiel du 25 octobre 2019, l'usage des engins de déplacement personnels (EDP) motorisés est désormais encadré

En agglomération

L'utilisateur doit circuler sur les pistes cyclables. En l'absence de pistes cyclables, il peut circuler :

- sur les routes dont la vitesse maximale autorisée est de 50 km/h,
- sur les aires piétonnes, à condition de rouler à une allure modérée (6 km/h) et de ne pas gêner les piétons.

La circulation sur les trottoirs est interdite, sauf si le maire l'autorise.

Le stationnement sur les trottoirs est autorisé, à condition de ne pas gêner les piétons. Toutefois, le maire peut décider de l'interdire.

À savoir : à Paris, le stationnement sur les trottoirs des trottinettes en libre-service est interdit. Pour cette infraction, vous risquez une amende de 49 €. Les frais de fourrière seront également à votre charge.

L'utilisation est également autorisée sur les voiries privées (par exemple, chemin d'une propriété privée, allée d'une résidence privée).

L'utilisateur doit être âgé d'au moins 12 ans et rouler à une vitesse maximum de 25 km/h. L'engin ne peut pas transporter plusieurs personnes en même temps.

Le conducteur doit se vêtir d'un équipement rétro-réfléchissant en cas

- de circulation la nuit
- ou de visibilité insuffisante la journée.

Attention : à partir du 1^{er} juillet 2020, l'engin devra être équipé d'un système de freinage, d'un avertisseur sonore, de feux (avant et arrière) et d'un dispositif réfléchissant (à l'avant).

L'utilisateur d'une trottinette électrique (y compris les trottinettes en libre-service) a l'obligation d'avoir une assurance responsabilité civile. Cette assurance couvre les dommages causés à autrui (blessure d'un piéton, dégâts matériels sur un autre véhicule, ...). Il est recommandé de contacter son assureur pour, par exemple, adapter son contrat d'assurance habitation ou souscrire un contrat d'assurance spécifique.

À noter : il est recommandé à l'utilisateur d'une trottinette en libre-service de vérifier les conditions d'assurance définies dans le contrat de location.

BTS ASSURANCE		Session 2020
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	ASSU31	Page 14/19

ANNEXE 10 – Grand âge et autonomie

Source : (Ministère des solidarités et de la santé. Rapport Grand âge et autonomie. 28 mars 2019)

GRAND ÂGE ET AUTONOMIE : LES CHIFFRES CLÉS

Démographie



4,8 millions

de personnes de 85 ans et plus en 2050.

x3,2

augmentation du nombre de personnes de 85 ans et plus entre 2017 et 2050.

Perte d'autonomie



2,2 millions

de personnes en perte d'autonomie en 2050, contre 1,3 million en 2017.

40% des personnes qui décèdent en France ont connu la perte d'autonomie.

Dépenses publiques



30 Mds €

consacrés à la prise en charge de la perte d'autonomie en 2014, dont 80% de dépenses publiques.

Métiers du grand âge



830 000 équivalents

temps plein employés auprès de personnes âgées en perte d'autonomie.

63 % des EHPAD déclarent avoir au moins un poste non pourvu depuis 6 mois ou plus.

Accompagnement à domicile



760 000 personnes âgées bénéficient de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) à domicile.

60 % des bénéficiaires de l'APA vivent à leur domicile.

Accompagnement en EHPAD



21 % des personnes de plus de 85 ans vivent en établissement.

7 573 EHPAD accueillent chaque année 608 000 résidents.

50 % des places en EHPAD dans le secteur public, 28 % dans le secteur privé non lucratif, 22 % dans le secteur privé lucratif.

Aidants



3,9 millions de personnes apportent une aide régulière à un proche de 60 ans ou plus vivant à domicile en raison de son âge ou d'un problème de santé.

Manque d'informations



72,5 % des Français jugent qu'ils sont mal informés des dispositifs d'aide et de prise en charge des personnes âgées en perte d'autonomie.

Reste à charge



60 € / mois : reste à charge moyen après aides et crédit d'impôt pour une personne âgée en perte d'autonomie vivant à son domicile.

1 850 € / mois : reste à charge moyen après aides et réduction d'impôt pour une personne âgée en perte d'autonomie vivant en EHPAD.

BTS ASSURANCE		Session 2020
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	ASSU31	Page 15/19

ANNEXE 11 – Vieillessement de la population en France : comment trouver 9 milliards d'euros pour financer la réforme de la dépendance

Source : (Le Monde, Béatrice Jérôme, 28 mars 2019)

Un rapport propose des pistes pour atteindre ce besoin de financement supplémentaire d'ici à 2030, promis par le candidat Emmanuel Macron.

La bataille du financement de la dépendance est lancée. « *Il y a urgence*, a insisté Agnès Buzyn, jeudi 28 mars. *Nous ne ferons pas de réforme à la hauteur de l'ambition des Français sans y mettre des financements solides. Je me battraï pour que cette ambition trouve les moyens dont elle a besoin.* » La ministre des solidarités et de la santé a donné le coup d'envoi de la réforme mais aussi du bras de fer financier qu'elle compte engager, à l'occasion de la remise d'un épais rapport qui évalue à 9,2 milliards d'euros le besoin de financement supplémentaire d'ici à 2030 – dont 6,2 milliards d'ici à 2024 – pour prendre en charge le défi du vieillissement de la société française.

Auteur du rapport, Dominique Libault, président du Haut Conseil du financement de la protection sociale, a été missionné en septembre par le premier ministre pour examiner, notamment, « *les différentes modalités de financement de la dépendance* ».

« *Nous allons bâtir une couverture publique du risque de dépendance financée par la solidarité nationale. Nous devons en définir le modèle, avec une offre, une gouvernance et un financement clairement établis* », a annoncé M^{me} Buzyn.

Ce scénario correspond à l'engagement d'Emmanuel Macron pris en juin 2017, réaffirmé en avril et juillet 2018 de « *trouver l'argent* » public pour « *relever le défi du vieillissement de notre population* ». « *Il nous faut construire pleinement le financement et l'organisation de ce nouveau risque social* », avait-il déclaré le 9 juillet.

Encore faut-il trouver la martingale financière qui évite une augmentation des prélèvements obligatoires. Le rapport Libault écarte l'idée de créer une nouvelle « *journée de solidarité* ». Il n'aborde pas l'hypothèse d'un recul de l'âge du départ à la retraite ni la possibilité de travailler plus longtemps pour cotiser davantage.

La piste qu'il préconise – et que d'autres défendent farouchement, tel l'ancien député socialiste de l'Essonne Jérôme Guedj – consiste à réutiliser un impôt existant : la contribution au remboursement de la dette sociale (CRDS) pour financer ce nouveau « *risque* ». Prélevée sur les salaires, la CRDS sert depuis 1996 à combler le déficit de la Sécurité sociale.

BTS ASSURANCE		Session 2020
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	ASSU31	Page 16/19

ANNEXE 12 – Financement de la dépendance : le Sénat prône l'assurance privée obligatoire plutôt que l'impôt

Source : (Le Monde, Béatrice Jérôme, 05 avril 2019)

Un rapport sénatorial propose de rendre obligatoire une cotisation assurantielle, si possible dès l'entrée dans la vie active.

« *Un pari dangereusement optimiste* » : un rapport du Sénat tire à boulets rouges contre le scénario préconisé par Dominique Libault sur la concertation « Grand âge et autonomie » pour financer le coût de la perte d'autonomie des personnes âgées dans les dix prochaines années. « *La trajectoire financière tracée par le rapport Libault ne nous paraît pas assez réaliste* », affirment Bernard Bonne, sénateur Les Républicains de la Loire, et Michelle Meunier, sénatrice socialiste de Loire-Atlantique, dans un document sur le financement de la dépendance, rendu public jeudi 4 avril.

Prenant le contre-pied de Dominique Libault, qui a remis ses travaux, le 28 mars, à la ministre de la santé Agnès Buzyn, le rapport Bonne-Meunier milite pour la création d'une assurance « *obligatoire* » pour permettre à chacun de financer les soins à domicile ou son séjour en maison de retraite. M. Libault préconise, lui, de recourir à la solidarité nationale par le biais de l'impôt.

Pour financer la perte d'autonomie, il faudrait dégager 9,2 milliards d'euros supplémentaires par an d'ici 2030 selon M. Libault. Pour y parvenir, il défend l'idée de recourir à l'actuelle contribution au remboursement de la dette sociale (CRDS) qui concourt à combler le déficit de la Sécurité sociale. La dette sociale devrait être apurée en 2024. M. Libault propose qu'à cette date, la CRDS soit « *fléchée* » pour financer la dépendance. Prélevée sur les cotisations patronales et salariales, la CRDS rapporte près de 9 milliards d'euros.

C'est une « *fausse bonne idée* », estime M. Bonne. *Rien ne dit que la dette sociale sera remboursée en 2024. C'est tout à fait hypothétique. Proposer de recourir à la CRDS, c'est, en outre, repousser à quatre ou cinq ans la solution. Il faut avancer vite car on ne peut plus attendre...* », poursuit l'ancien président du département de la Loire.

Plutôt que de parier sur la CRDS, le rapport sénatorial propose de rendre obligatoire une cotisation assurantielle, si possible dès l'entrée dans la vie active, dont le montant serait proportionnel au revenu du bénéficiaire. « *Les estimations les plus récentes de la Fédération française des assurances nous ont appris qu'une cotisation moyenne mensuelle de 12 euros dès l'entrée dans la vie active permettrait le versement d'une rente viagère mensuelle d'environ 500 euros* », écrivent les corapporteurs.

Cette solution qui s'apparente au système allemand est fortement promue par la Mutualité française. Il s'agirait d'un système assurantiel par répartition. Ce qui permettrait de financer immédiatement les besoins des personnes dépendantes à ce jour grâce aux cotisations des actifs. [...].

Aujourd'hui, le marché de l'assurance contre la perte d'autonomie est « *très faiblement développé* », notent-ils. Un peu plus de 7 millions de personnes ont souscrit de tels contrats qui ont généré, en 2015, 225 millions d'euros de prestations. Seul le caractère obligatoire d'une assurance permettrait sa généralisation, selon les deux co-rapporteurs. Ce financement privé ne se substituerait toutefois pas entièrement à la solidarité nationale. L'allocation personnalisée d'autonomie (APA) versée par les départements continuerait à couvrir une partie des frais en établissement et à domicile. [...].

BTS ASSURANCE		Session 2020
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	ASSU31	Page 17/19

ANNEXE 13 – FFA « Bilan de l'année 2018 et perspectives 2019 »

Source : (FFA « Bilan de l'année 2018 et perspectives 2019 », 26 mars 2019)

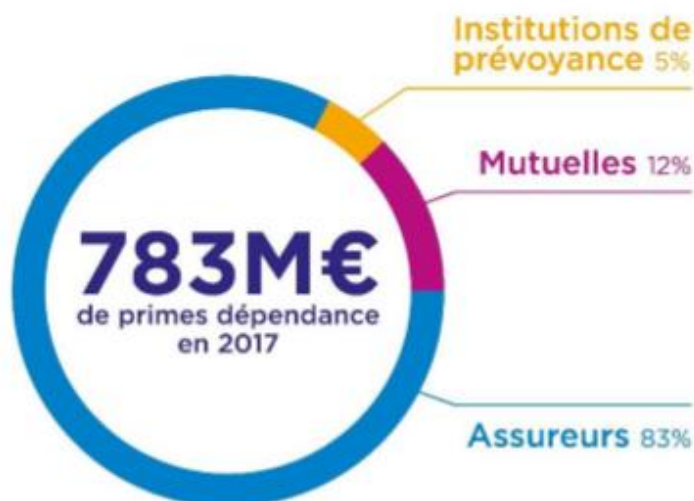
Dépendance

Quelle place pour l'assurance demain?

Dépenses globales pour la dépendance

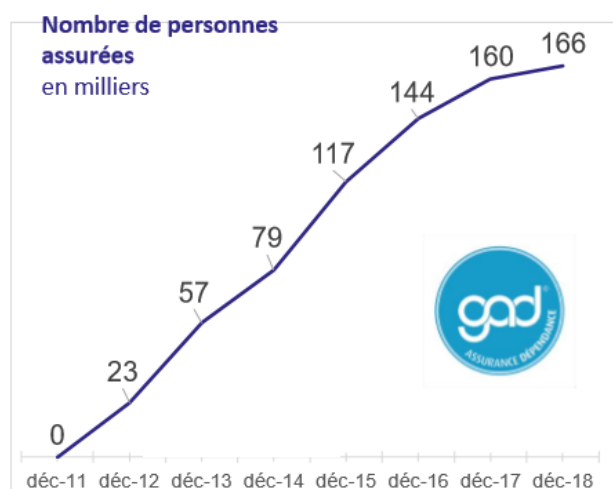
2014 : 30Md€

2030 : entre 41 et 55 Md€ (est.)



Le label GAD - Assurance dépendance® : une progression du nombre d'assurés

le label GAD



- ▶ Couverture de la dépendance lourde et **partielle**
- ▶ Absence de **sélection médicale** jusqu'à 60 ans
- ▶ Création d'un socle commun de **services**
- ▶ **Actions** de prévention et d'accompagnement (diagnostic de l'état du logement etc.)
- ▶ Rente minimum de **500 €** avec option d'indexation

BTS ASSURANCE		Session 2020
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	ASSU31	Page 18/19

ANNEXE 14 – Extrait du contrat Dépendance de M. CLEROUX

Assuré :

CLEROUX Cyprien

Né le 12.11.1956

Contrat :

Date de souscription : 3 janvier 2016

Cotisation : 54,57 €/mois

Formule souscrite : **Formule essentielle**

GARANTIES		
	Formule Essentielle	Formule Sérénité
Garanties en cas de dépendance (GIR entre 1 et 4)		
Rente domicile	250 €	350 €
Rente établissement	450 €	600 €
Capital premiers frais ⁽¹⁾	4000 €	4000 €
Aide au maintien à domicile	oui	oui
Aide à l'installation en établissement	oui	oui
Accompagnement administratif et social	oui	oui
Accompagnement des aidants	oui	oui
Capital décès remboursement des cotisations ⁽²⁾	non	oui

⁽¹⁾ : Capital premiers frais : Montant forfaitaire versé en une seule fois, en cas de dépendance reconnue, quel que soit le lieu de vie (domicile ou établissement)

⁽²⁾ : en cas de décès avant 85 ans sans perte d'autonomie préalable

LES PRINCIPALES RESTRICTIONS :

Franchise de 90 jours pour le versement de la rente dépendance.

Délai d'attente de 3 ans en cas de dépendance consécutive à une maladie neurologique ou psychique médicalement constatée et d'un an en cas de dépendance consécutive à une maladie d'autre origine.

BTS ASSURANCE		Session 2020
U31 – Culture professionnelle et suivi du client	ASSU31	Page 19/19