

E 3 – Développement commercial et gestion des contrats

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

SESSION 2024

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. |

Le barème est donné à titre indicatif.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet se compose de 21 pages numérotées de 1/21 à 21/21.

COMPOSITION DU DOSSIER

- **Sujet :** pages 3/21 à 5/21
- **Annexes :** pages 6/21 à 21/21

LISTE DES ANNEXES

Numéro	Libellé
Annexe 1	Fiche client au 15/04/2023 – Monsieur DUPRAS
Annexe 2	Conseil pour l'assurance de l'activité professionnelle de Monsieur DUPRAS
Annexe 3	Extraits devis pour l'assurance de l'activité professionnelle de Monsieur DUPRAS
Annexe 4	Restauration : votre responsabilité en cas d'intoxication alimentaire
Annexe 5	Extraits Conditions générales contrat MRP Pro-activ
Annexe 6	Indices FFB et inflation
Annexe 7	Classement MR Pro 2022 : la multirisque professionnelle cherche un second souffle
Annexe 8	Face aux crises, les assureurs agissent pour une société plus résiliente
Annexe 9	5 ^{ème} branche et loi de financement de la sécurité sociale (LFSS)
Annexe 10	LFSS 2023 : Quelles mesures pour l'autonomie des séniors ?
Annexe 11	Espérance de vie et espérance de vie sans incapacité
Annexe 12	Assurance dépendance : Bientôt une nouvelle réduction d'impôt ?
Annexe 13	Maintien à domicile ou EPHAD ?
Annexe 14	Part des bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA)
Annexe 15	Contrat Dépendance Plus proposé par VIVASSUR
Annexe 16	Éléments de tarification du contrat Dépendance Plus

CONTEXTE

Vous travaillez au sein du cabinet de courtage **VIVASSUR**.

Nouvellement embauché(e) comme conseiller(ère) clientèle, votre responsable vous demande d'accueillir un de vos clients : **Monsieur DUPRAS**.

Nous sommes le 15 avril 2023.

Dossier n°1 - Assurance Multirisques Professionnelle (40 points)

Annexes 1 à 8

À la suite d'une reconversion professionnelle, Monsieur DUPRAS a repris un commerce et désire assurer son activité.

1.1 Présentez de manière structurée les risques associés à l'activité de M. DUPRAS.

1.2 Précisez les caractéristiques légales et techniques auxquelles les risques associés à l'activité de M. DUPRAS devront répondre pour être assurables.

1.3 Expliquez si la souscription d'une assurance de responsabilité civile professionnelle suffirait à assurer le commerce de M. DUPRAS.

Monsieur DUPRAS exprime son inquiétude concernant des anomalies (surtensions ou coupures de courant dues à son installation électrique ou au fournisseur d'électricité) qui risqueraient de créer des pannes sur ses réfrigérateurs et d'autres matériels. Les conséquences pourraient aller jusqu'à la fermeture de son commerce.

1.4 Présentez les garanties permettant de protéger son activité dans cette situation.

1.5 Justifiez contractuellement et économiquement l'évolution du montant de la cotisation, des plafonds de garantie et des franchises à l'échéance annuelle.

1.6 Afin d'illustrer cette évolution, calculez la cotisation prévisionnelle au 1er mai 2024.

Le cabinet de courtage réfléchit à davantage accompagner les entreprises et souhaite évaluer les opportunités de se positionner durablement sur ce marché.

1.7 Présentez les principaux éléments du diagnostic stratégique externe de l'entreprise VIVASSUR pour l'activité d'assurance Multirisques Professionnels, en structurant votre analyse.

1.8 Déduisez-en les facteurs clés de succès à maîtriser par le courtier VIVASSUR pour s'implanter durablement sur le marché de l'assurance Multirisques Professionnels.

1.9 Exposez l'intérêt et les limites pour un courtier d'élargir son activité vers l'assurance d'une clientèle professionnelle.

Annexes 1, 9 à 16

À l'issue de votre entretien, M. DUPRAS prend un nouveau rendez-vous pour la semaine prochaine : bien que lui et son épouse soient en excellente santé, ils sont inquiets à l'idée de devenir une charge pour leurs enfants.

M. DUPRAS désire que vous lui présentiez votre contrat prévoyance dépendance.

Afin de le recevoir et de le conseiller, vous vous imprégnez de l'actualité concernant l'assurance dépendance.

2.1. Rappelez les 4 branches instituées lors de la création de la Sécurité Sociale.

2.2 Exposez les raisons de la mise en place plus récente de la 5^{ème} branche Autonomie de la Sécurité Sociale.

2.3. Grâce aux annexes et vos connaissances, rappelez les mesures prises par le législateur en faveur d'une meilleure prise en charge de la dépendance des personnes âgées en France.

Vous préparez votre argumentation du contrat Prévoyance Dépendance proposé par VIVASSUR auprès de M. DUPRAS.

M. et Mme DUPRAS vous ont précisé qu'en aucun cas ils ne souhaitaient vendre leur appartement pour financer un besoin dû à une éventuelle dépendance.

2.4. Démontrez l'insuffisance des ressources de M. et Mme DUPRAS si l'un d'eux se retrouvait, après leur retraite, en situation de dépendance à domicile ou en établissement spécialisé.

Vous prendrez comme hypothèse d'Allocation Personnalisée d'Autonomie le montant moyen attribué par bénéficiaire en 2018.

M. DUPRAS est intéressé par votre contrat. Il vous demande de lui faire des propositions de tarif de cotisation.

Il souhaite souscrire au 1/01/2024 un contrat sur deux têtes pour une rente mensuelle de 500 € pour Madame et 1 300 € pour Monsieur. Il est soucieux de ne pas trop alourdir ses dépenses.

2.5. Argumentez les avantages du contrat pour les époux DUPRAS et leurs enfants.

2.6 Justifiez les différences de cotisation à la souscription en fonction de l'âge.

2.7 Calculez la cotisation annuelle à payer par le couple DUPRAS pour une souscription au 1/1/2024 avec l'option dépendance totale pour une rente mensuelle de 1 300 € pour Monsieur et 500 € pour Madame.

2.8 Appréciez l'intérêt de l'option de dépendance partielle et totale pour les époux DUPRAS.

Monsieur DUPRAS choisit la formule dépendance totale.

2.9 Répondez à M. DUPRAS, qui vous interroge sur les avantages fiscaux auxquels ses cotisations dépendance lui ouvriraient droit.

2.10 Indiquez les formalités d'adhésion dans leur situation.

Informations personnelles :

Adresse : 15 rue de la Liberté 59000 LILLE

Tél : 06 01 02 04 84

Situation maritale : Marié, 2 enfants

Nombre de personnes dans le foyer : M et Mme DUPRAS et leurs 2 enfants

Profession de Madame DUPRAS née le 11 mai 1971 : Enseignante

Profession de Monsieur DUPRAS né le 14 septembre 1972 : Artisan boucher-traiteur, éligible au dispositif Madelin.

Chiffre d'affaires annuel prévisionnel : 280 000 euros

Contrats d'assurance souscrits auprès de VIVASSUR au 15/04/2023 :

- 1 contrat AUTO pour son véhicule personnel Peugeot 2008 (Formule tous risques) de la compagnie Aprofil souscrit le 1^{er} janvier 2018.

- 1 contrat habitation de la compagnie Zéphirade souscrit le 13 avril 1996.

Patrimoine à usage professionnel :

Valeur du fonds de commerce situé 18 rue Fénelon à Lille : 200 000 €

Dettes professionnelles : 80 000 €

Patrimoine financier :

- solde compte bancaire : 3 625 €

- assurance-vie "PROPERFORMANCE " souscrite en 2013 : 12 000 € (les époux destinent ce capital au financement des droits de succession à payer par les enfants)

Patrimoine immobilier :

Appartement évalué à 240 000 €

Dettes immobilières : aucune

Estimation des pensions de retraite :

Monsieur : 1 600 €

Madame : 1 850 €

Charges mensuelles du ménage (assurances, alimentation, énergies, eau, dépenses diverses...) estimées à 2 400 €

M.et Mme DUPRAS ont prévu de donner le fonds de commerce de la boucherie-traiteur à leurs enfants lors du départ à la retraite de Monsieur.

VIVASSUR
3 rue des Tulipes
59 000 Lille
Tél : 03 20 12 23 34
Mail : contact@vivassur.fr
N° Orias : 09 456123

M. Dupras
18 rue Fénelon
59 000 Lille

Lille, le 15 avril 2023

Objet : Conseil pour l'assurance de votre activité professionnelle

Monsieur,

Lors de notre entretien du 15 avril 2023 nous avons étudié ensemble vos besoins pour assurer votre activité professionnelle.

Vous nous avez communiqué les éléments suivants :

- Votre activité professionnelle :

- Activité principale : BOUCHERIE-TRAITEUR
- Effectif global de l'entreprise : 1
- Chiffres d'Affaires annuel prévisionnel : 280 000 euros

- Vos locaux professionnels :

- Qualité d'occupant : LOCATAIRE
- Superficie totale des bâtiments : 90 m²
- Valeur totale du contenu à assurer : 150 000 €
- Présence de machines et/ou matériel informatique : OUI

Compte tenu de ces éléments, nous vous conseillons le contrat MRP formule PRO-ACTIV – commerce alimentaire comprenant les garanties suivantes :

- Concernant vos responsabilités professionnelles / protection juridique / assistance professionnelle :

- Responsabilité civile Exploitation
- Responsabilité civile Atteintes à l'Environnement
- Responsabilité professionnelle liée à votre activité (RC Après Livraison ou Achèvement des travaux)
- Défense pénale et recours suite à accident

- Concernant la protection de votre activité :

- Incendie et événements annexes Bâtiments
- Incendie et événements annexes Contenu
- Dégâts des eaux gel Bâtiments
- Dégâts des eaux gel Contenu
- Événements climatiques Bâtiments

- Evènements climatiques contenu
- Catastrophes naturelles
- Attentats
- Dommages électriques
- Vol y compris détériorations immobilières
- Vol des fonds et valeurs
- Dommages par vandalisme
- Bris de glaces et enseignes
- Marchandise à température régulée
- Sécurité alimentaire
- Bris de matériels
- Pertes d'exploitation

Vous reconnaissez avoir reçu et pris connaissance du document d'information sur le produit d'assurance.

Nous espérons que ces informations permettront d'éclairer votre choix d'assurance et restons à votre écoute.

Pour VIVASSUR

Annexe 3 : Extraits du devis pour l'assurance de l'activité professionnelle de Monsieur DUPRAS EXTRAITS

VOS GARANTIES

Vous avez choisi la formule Pro-activ – COMMERCE ALIMENTAIRE

VOS GARANTIES DE RESPONSABILITE CIVILE

(...)

VOS GARANTIES POUR LA PROTECTION DE VOTRE ACTIVITE

		Montant garanti (1)	Franchise (1)
Incendie et évènements annexes Bâtiments			204 €
Incendie et évènements annexes Contenu		150 000 €	204 €
Dégâts des eaux gel Bâtiments			204 €
Dégâts des eaux gel Contenu		30 000 €	204 €
Évènements climatiques Bâtiments			204 €
Évènements climatiques contenu		150 000 €	204 €
Catastrophes naturelles			Franchise légale
Attentats			
Dommages électriques		30 000 €	204 €
Vol y compris détériorations immobilières		30 000 €	204 €
Vol des fonds et valeurs	Non retenu		
Dommages par vandalisme	Non retenu		

Bris de glaces et enseignes		30 000 €	204 €
Marchandise à température régulée		10 000 €	204 €
Sécurité alimentaire		5 000 €	
Bris de matériels			
Perte d'exploitation 12 mois	Non retenu		

(1) Montants indexés suivant l'évolution de l'indice FFB.

Indice FFB connu au moment de l'élaboration du devis : 1160,8

(...)

Tarif annuel TTC : 988,32 €

(Tarif mensuel TTC : 82,36 €)

Annexe 4 : Restauration : votre responsabilité en cas d'intoxication alimentaire

[...]

Quelle est la responsabilité du restaurateur en cas d'intoxication ?

L'article L421-3 du Code de la consommation dispose que « *les produits et les services doivent (...) présenter la sécurité à laquelle on peut légitimement s'attendre et ne pas porter atteinte à la santé des personnes* ». En cas de manquement, les professionnels de la restauration peuvent donc être responsables d'intoxications alimentaires, aussi appelées toxi-infections alimentaires collectives (TIAC).

Ces intoxications peuvent d'ailleurs avoir de nombreuses origines : un mauvais stockage des aliments, la rupture de la chaîne du froid, une erreur de préparation (mauvaise cuisson d'une viande, usage d'un produit périmé, etc.) ou encore le non-respect des règles d'hygiène.

À contrario de certaines professions réglementées, les restaurants et services de traiteur n'ont pas l'obligation d'assurer leur responsabilité civile professionnelle. Cependant, ils ont l'obligation de s'assurer de la sécurité des produits et plats servis dans le cadre de leur activité. Dans le cas d'une intoxication alimentaire, votre responsabilité civile, voire pénale, peut être engagée. Vous l'aurez compris, pour se prémunir des risques judiciaires et financiers liés à de tels risques, il est fortement recommandé de souscrire à une assurance RC Pro.

[...]

Quelles conséquences en cas d'intoxication alimentaire d'un client ?

Une intoxication alimentaire peut être à l'origine d'un simple trouble gastro-intestinal, mais aussi de complications graves imposant une hospitalisation. Quoi qu'il en soit, le ou les clients concernés peuvent saisir les autorités, notamment pour obtenir réparation du préjudice subi.

En 2019, 2 931 personnes ont été victimes de toxi-infections alimentaires collectives (TIAC) et 727 cas ont été déclarés en restauration commerciale ⁽¹⁾.

Pour le restaurateur ou le traiteur, une toxi-infection alimentaire peut tout d'abord dégrader l'image de l'établissement et lui imposer de dédommager la victime (remboursement des frais de santé, dommages et intérêts, etc.). Elle peut aussi conduire à l'obligation de faire suivre une formation au personnel, à une saisie des denrées, voire à la désinfection du restaurant. Dans les cas les plus graves, l'intoxication alimentaire peut obliger le propriétaire de l'établissement à réaliser des travaux ou tout simplement à fermer.

[...]

(1) Source : Surveillance des toxi-infections alimentaires collectives. Données de la déclaration obligatoire, 2019 - Santé publique France - 2021

[...]

LE FONCTIONNEMENT DE VOTRE CONTRAT

[...]

2.4 LA COTISATION

[...]

2.4.3 Comment évoluent les montants de garanties, des franchises et des cotisations ?

Ces montants évoluent selon la variation de l'indice retenu.

La valeur de l'indice retenu lors de la souscription de votre contrat est indiquée dans vos Conditions Personnelles : c'est l'**indice de souscription**.

L'**indice d'échéance** est la valeur de l'indice du trimestre civil précédant la date d'échéance.

C'est proportionnellement à la variation entre l'indice de souscription et l'indice d'échéance que sont modifiés les montants des garanties, des franchises et des cotisations.

Ces dispositions d'indexation ne concernent pas :

- les plafonds des garanties de Responsabilité civile ;
- la franchise Catastrophes Naturelles fixée par la réglementation en vigueur ;
- les plafonds de prise en charge des honoraires d'avocat.

L'indice retenu est l'**indice F.F.B. (Fédération Française du Bâtiment)**. Cet indice est consultable librement à l'adresse internet suivante : www.ffb.fr.

[...]

LA PROTECTION DE VOS BIENS

2.16 MARCHANDISES À TEMPÉRATURE RÉGULÉE

➤ Nous garantissons

les **dommages matériels** aux marchandises contenues en chambres à température régulée **présentes dans les locaux assurés, l'enceinte de l'entreprise ou sur les foires, marchés, salons ou expositions** et rendues impropres à la vente ou à la consommation, en cas de :

- **variation accidentelle de la température intérieure** des équipements de conservation (réfrigérateurs, congélateurs, chambres froides, chambres d'affinage, banques et présentoirs réfrigérés, chambres chaudes) par suite de non-fonctionnement ou de fonctionnement anormal,
- **contact avec le fluide frigorigène** ou tout autre produit servant au fonctionnement de ces équipements,

lorsque ces événements sont la conséquence directe :

- soit de dommages accidentels à l'appareil générateur de température régulée,
- soit de l'arrêt accidentel de fourniture de courant électrique.

➤ Nous garantissons également

les frais engagés en vue d'éviter ou limiter les pertes ou dommages dus à la détérioration ou la contamination des marchandises placées dans les équipements de conservation :

- soit avec notre accord préalable,
- soit directement par vous dès la survenance du sinistre, pour en diminuer l'importance et sous réserve que nous soyons avisés **dans les 24 heures** des mesures de sauvegarde utilisées. Ces frais ne peuvent excéder le complément d'indemnité qui vous aurait été dû s'ils n'avaient pas été engagés.

➤ Nous ne garantissons pas

outre les exclusions générales du contrat figurant aux Dispositions Générales et les exclusions communes à l'ensemble des garanties (...) :

- les dommages résultant :

BTS ASSURANCE

Session 2024

U31 – Culture professionnelle et suivi du client

ASSU31
Page 11/23

- du vice propre des marchandises ou des emballages,
- d'un défaut d'entretien des équipements de conservation,
- de l'inobservation des instructions données par le fabricant,
- d'une coupure ou réduction de l'alimentation du courant électrique à la suite d'une grève de votre personnel ou du fournisseur d'électricité,
- de coupures d'électricité consécutives au non-paiement des factures,
- du maintien ou de la remise en service d'un bien endommagé, avant réparation complète et définitive, ou avant que son fonctionnement régulier ne soit rétabli, à moins qu'elle n'ait été la mesure indispensable à prendre pour la conservation des marchandises ;
- d'un défaut d'alimentation en énergie ou source d'énergie dû à des actes délibérés du fournisseur ou à une grève de son personnel ;
- les dommages subis par les marchandises en cours de transport ;
- les dommages causés aux marchandises dont la date limite de vente ou de conservation est atteinte le jour du sinistre ;
- les dommages survenus alors que vos locaux sont inoccupés et sans surveillance pendant plus de 72 heures consécutives, sauf cas de force majeure.

[...]

Annexe 6 : Indices FFB et Inflation

Périodes		Indice FFB	Taux d'inflation annuel *
2024	Trimestre 1	1175**	non connu
2023	Trimestre 4	1165**	non connu
	Trimestre 3	1153,7	+ 4,6 %
	Trimestre 2	1163,6	+ 5,7 %
	Trimestre 1	1160,8	+ 6,2 %
2022	Trimestre 4	1137	+ 5,3 %
	Trimestre 3	1142,8	+ 4,5 %
	Trimestre 2	1135,5	+ 3,7 %
	../..	../..	../..

*Inflation sous-jacente sur 1 an pour le dernier mois de la période, source INSEE

**Estimations des auteurs

Source : www.outils.ffbatiment.fr

Les effets de la pandémie se sont estompés pour les acteurs de la multirisque professionnelle. Ils ont laissé place, de nouveau, à un marché atone, où se différencier est complexe, et où la question tarifaire redevient critique.

Retour à la case départ pour le marché de la multirisque professionnelle (MR Pro). Placé sous les projecteurs par les nombreuses affaires de prise en charge des pertes d'exploitation sans dommages [pendant le Covid-19](#), il semble revenu à une certaine forme de normalité. « *À la suite de la pandémie, nous pensions que le nombre de défaillances d'entreprises augmenterait, ce qui aurait posé des problèmes aux acteurs de la MR Pro, se remémore Zeina Assaf, directrice opérations et solutions d'assurance pour le marché des professionnels et entreprises IARD chez [Generali France](#). Deux ans plus tard, certes, ce nombre commence à remonter, mais reste en deçà des niveaux d'avant-Covid* », poursuit-elle toutefois.

Un marché saturé

L'une des principales caractéristiques du marché qui n'a guère évolué avec la pandémie est, globalement, sa saturation. « *Le marché est atone, quel que soit le secteur d'activité* », constate même Chloé Vergnaud, directrice de l'offre dommages et santé d'Abeille Assurances. Il pourrait même connaître un certain rétrécissement à court ou moyen terme. « *Il y a de plus en plus de micro-entrepreneurs en France, mais qui ne constituent pas le cœur de cible de la MR Pro* », poursuit-elle. Souvent, la RC leur suffit, puisqu'ils n'ont pas de locaux à assurer.

[...]
En termes d'offres, les évolutions ont elles aussi été peu nombreuses. Au plus fort de la saga des pertes d'exploitation, [Generali](#) s'était distingué en lançant un nouveau contrat pour la branche des hôtels, cafés et restaurants (HCR), en partenariat avec les groupes de protection sociale [Klesia](#) et Malakoff [Humanis](#). « *Cette offre comportait des volets inédits à l'époque, comme la Protection Covid TNS et salariés et Mon Rebond Pro* », rappelle Zeina Assaf. Cette offre HCR Multirisque n'est plus distribuée depuis fin 2021, mais le dispositif d'accompagnement social Mon Rebond Pro a été généralisé pour l'ensemble des clients professionnels de Generali. « *Cette offre nous a aussi permis de réaliser une belle campagne d'acquisition* », explique Zeina Assaf.

La dérive climatique

La pandémie n'a guère eu d'impact sur la sinistralité, à quelques détails près. « *La pénurie de main-d'œuvre consécutive à la pandémie entraîne chez nos clients des sinistres à la suite de défauts de maintenance et de prévention* », souligne Zeina Assaf, en guise de contre-exemple. Mais le sujet reste sensible pour d'autres raisons. « *Ce marché nécessite d'avoir un pilotage fin* », explique Franck Blot, responsable de l'offre de Thélem Assurances. Les marges techniques ont toujours été basses, mais elles se retrouvent davantage challengées par le dérèglement climatique. « *Le sujet de 2022, sur ce marché, a été l'accumulation d'épisodes de grêle*, indique Franck Blot. *La MR Pro est un risque qu'il faut contrôler, mais qui reste assurable, à condition de prendre absolument en compte dans nos modèles la dérive prévisible du facteur climatique.* » « *Puisque la sinistralité n'a guère baissé et que l'assureur n'a pas de levier pour agir sur le coût moyen des sinistres, nous ne pouvons le faire que sur leur fréquence*, souligne de son côté Chloé Vergnaud. *La prévention devient donc fondamentale.* »

Le sujet de la sinistralité est d'autant plus important que celui de la tarification, auquel il est forcément lié, se révèle lui aussi critique. [Plus que les conséquences de la pandémie](#), c'est surtout le retour de l'inflation qui inquiète. « *Les tarifs des contrats MR Pro sont en grande partie basés sur des indices qui sont, aujourd'hui, en forte augmentation*, souligne Zeina Assaf. *Tant que faire*

se peut, nous faisons en sorte de limiter l'augmentation tarifaire à ces seuls indices, bien que cette fixation soit complexe tous les ans. » Si aucun assureur interrogé ne s'est risqué à communiquer des chiffres sur la future augmentation tarifaire, des hausses à deux chiffres sont théoriquement envisageables. L'exécutif a mis la pression sur les assureurs dommages pour limiter l'indexation tarifaire des assurances des particuliers, mais pas celles des professionnels.

[...]

Nouveaux acteurs

Malgré ce contexte peu encourageant, [certains nouveaux acteurs tentent de s'approprier une partie de ce marché](#). « Les bancassureurs s'implantent sur la MR Pro comme ils l'ont fait sur les dommages aux particuliers : petit à petit », analyse ainsi Zeina Assaf. Mais cette concurrence, pour l'heure, laisse plutôt dubitatives les compagnies à agents, qui détiendraient environ la moitié de ce marché. « Ils sont aujourd'hui présents sur des risques très standards, et ne sont pas encore à même de proposer des réponses à l'ensemble des professionnels », estime Zeina Assaf. « Il faut avoir un bon produit pour être solide sur le marché, mais c'est surtout l'accompagnement des assurés qui est différenciant, souligne Chloé Vergnaud. Et l'agent général est, pour cela, un élément clé. »

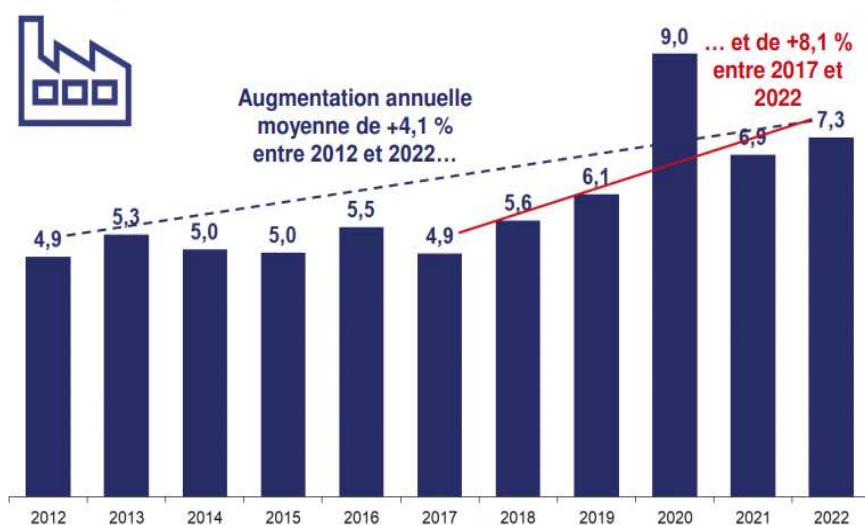
Le positionnement particulier de l'intermédiaire d'assurance vis-à-vis des professionnels est aussi invoqué par Thélem Assurances. Peu présent jusqu'alors sur la multirisque professionnelle, l'assureur mutualiste a décidé à son tour de l'investir davantage. [Une nouvelle offre a ainsi été lancée en septembre dernier](#). « Depuis quelques années, notre société a identifié en particulier deux marchés comme relais de croissance : les assurances de personnes et les assurances professionnelles », rappelle Franck Blot. Sur le pro, « notre réseau d'agents et de courtiers est légitime pour s'adresser aux professionnels, parce que notre réseau l'est aussi », poursuit-il. Pour l'heure, Thélem Assurances note déjà une augmentation de 8 % du nombre d'affaires nouvelles sur le réseau agences depuis la mise à jour de l'offre, même si les volumes restent encore faibles.

Source : Gwendal Perrin - www.argusdelassurance.com (02/11/2022)

Annexe 8 : Face aux crises, les assureurs agissent pour une société plus résiliente

Prestations en assurance des professionnels / entreprises¹

(en milliards d'euros)



- En 2022, et hormis l'année 2020 marquée par la crise sanitaire, **les prestations poursuivent une tendance haussière** depuis plusieurs années : taux annualisé de +8,1 % entre 2017 et 2022 et +5,0 % entre 2021 et 2022.
- Les entreprises sont confrontées à :
 - une **forte augmentation de la sinistralité** notamment due à la **grêle** ;
 - une **exposition au risque cyber** de plus en plus élevée ;
 - des **risques de rupture** de leur chaîne d'approvisionnement ;
 - la nécessité de mieux prendre en compte la **prévention** des risques climatiques.

¹ Dommages aux biens des professionnels et agricoles et Pertes Pécuniaires Diverses.

Annexe 9 : 5^{ème} branche et loi de financement de la sécurité sociale (LFSS 2022)

L'ordonnance du 1er décembre 2021, signée par le Président de la République, relative à la mise en œuvre de la création de la cinquième branche du régime général de la Sécurité sociale relative à l'autonomie, a été publiée au Journal Officiel du 2 décembre 2021.

L'ordonnance modifie plusieurs articles du code de la Sécurité sociale pour les étendre à la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) et regroupe dans ce code toutes les dispositions législatives applicables à la CNSA, qui est désormais une caisse nationale de Sécurité sociale chargée de la 5e branche consacrée à l'autonomie.

Les étapes précédentes

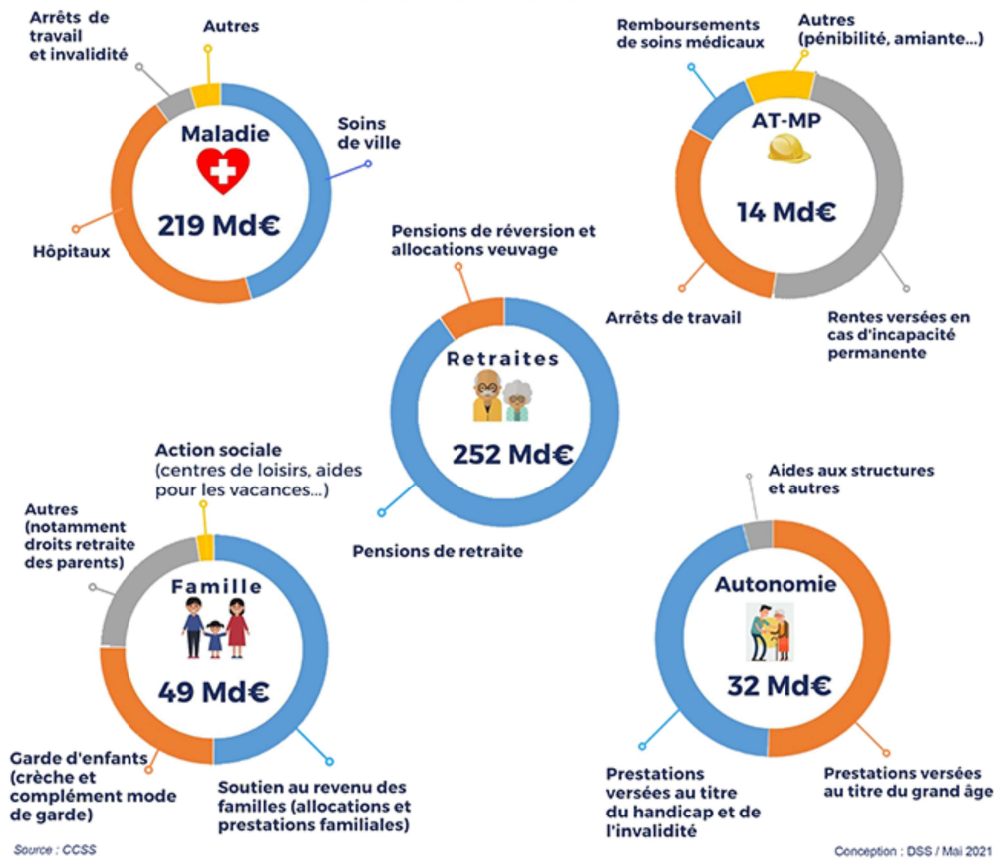
L'ordonnance avait été présentée au Conseil des ministres du 1er décembre 2021 par Olivier Véran, ministre des Solidarités et de la santé, et par Brigitte Bourguignon, ministre déléguée chargée de l'autonomie.

La cinquième branche de la Sécurité sociale dédiée à l'autonomie a été consacrée par la loi du 7 août 2020 relative à la dette sociale et à l'autonomie. Son pilotage a été confié à la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA), qui est désormais une Caisse nationale de Sécurité sociale.

Cette ordonnance est prise en application de l'article 32 de la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2021 qui a revu les missions de la CNSA et son cadre de fonctionnement. L'ordonnance parachève cette transformation de la CNSA en Caisse nationale de Sécurité sociale.



CE QUE FINANCENT MES COTISATIONS



Source : PANORAMA DES LOIS - Viepublique.fr - 2 décembre 2021

Annexe 10 : LFSS 2023 : quelles mesures pour l'autonomie des séniors ? (Extrait)

Le nombre de séniors en situation de dépendance devrait atteindre 4 millions d'ici 2050. Il s'agit donc d'un enjeu majeur et une des priorités du gouvernement dans la loi de financement de la sécurité sociale (LFSS) pour 2023 : 30 milliards d'euros est prévu pour financer la branche autonomie de la Sécurité sociale. Alors, qu'est ce qui va changer concrètement pour nos séniors ? Meilleur accès aux médecins et aux soins, vieillir plus longtemps chez soi, vivre mieux en EHPAD...

Les principales nouveautés de la LFSS 2023

Renforcement de la prévention

Une des mesures phares de la loi est la mise en place de rendez-vous de prévention prévus à différents âges clés de la vie : 20-25 ans, 40-45 ans et 60-65 ans. Cette dernière visite aura principalement comme objectif de dépister d'éventuelles pertes d'autonomie pour retarder la dépendance.

Pour faciliter l'accès à la vaccination de nouveaux professionnels ont désormais l'autorisation de vacciner : pharmaciens, laboratoires d'analyses médicales, infirmiers, sage-femmes.

Faciliter l'accès aux soins

La loi prévoit plusieurs dispositions pour lutter contre la pénurie de médecins : stages dans les zones de déserts médicaux pour les internes en médecine générale, favoriser la reprise d'activité des médecins à la retraite, création de guichets départementaux pour accompagner l'installation des professionnels de santé, etc.

Autres mesures

Une large partie de la loi est également consacrée à l'aide aux familles, notamment à la garde d'enfants. En particulier, l'allocation de soutien familial pour les parents isolés est revalorisée de 50 % et les familles monoparentales pourront bénéficier du complément de libre choix du mode de garde jusqu'aux 12 ans de l'enfant.

Les mesures pour les personnes âgées ou en perte d'autonomie

Améliorer les conditions de vie et de soins dans les EHPAD

Recrutement de personnel de santé

L'embauche de 3 000 aides-soignants et infirmiers est prévue dans les EHPAD en 2023. Une décision en demi-teinte pour certains professionnels qui s'interrogent sur la faisabilité de parvenir à la promesse initiale d'un recrutement de 50 000 postes d'ici 2027.

Contrôle des établissements de santé

Le scandale Orpéa a mis en lumière la nécessité de renforcer la transparence et la régulation financière des EHPAD. Pour y parvenir, la LFSS prévoit de nouvelles règles notamment pour suivre l'utilisation des fonds publics. Les sanctions financières encourues sont également renforcées (5% du CA contre 1% auparavant).

Crédits supplémentaires dans les EHPAD

La loi octroie un crédit supplémentaire de 440 millions d'euros aux EHPAD pour les aider à faire face à l'inflation. Ces établissements bénéficient également du bouclier tarifaire pour les factures d'énergie.

Favoriser le maintien à domicile

Places supplémentaires dans les services d'aide à domicile

Il s'agit d'une demande forte des personnes âgées : pouvoir rester chez elle le plus longtemps possible. Pour cela, 4 000 places supplémentaires dans les services d'aide à domicile seront créées en 2023.

Hausse des tarifs des services d'aide à domicile

Dans le même objectif, la loi revalorise le tarif des services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) de 22 à 23 euros par heure d'intervention.

Lutte contre l'isolement

Les bénéficiaires de l'APA (allocation personnalisée d'autonomie) pourront bénéficier de 2 heures supplémentaires par semaine dédiées à l'accompagnement et au lien social. Toutefois cette mesure ne sera mise en place qu'à partir du 1^{er} janvier 2024.

Ma Prime Adapt'

Le maintien à domicile entraîne souvent des coûts importants pour adapter son logement : travaux pour rendre accessible une salle de bain, installer un monte escalier, etc.

La LFSS prévoit donc un nouveau dispositif, Ma Prime Adapt', destiné aux personnes âgées et en situation de handicap et qui leur permettra de financer des travaux. Le montant et les conditions de cette aide ne sont pas encore connus. Elle devrait être lancée en janvier 2024.

Source : M comme Mutuelle / 30 janvier 2023 / [Pour tout comprendre, Senior](#)

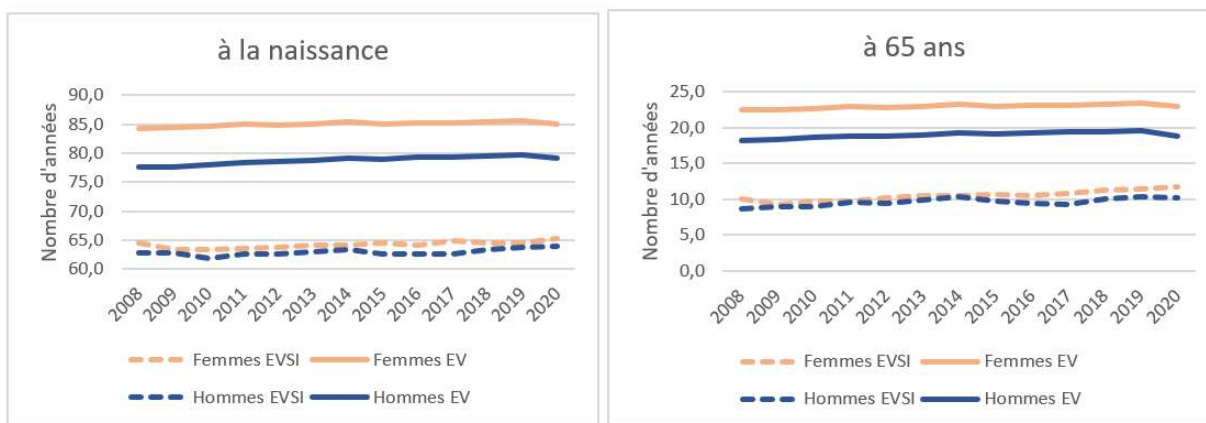
Annexe 11 : Espérance de vie et espérance de vie sans incapacité

L'espérance de vie sans incapacité (EVSI) est par construction toujours inférieure à l'espérance de vie (EV).

Entre 2009 et 2019, l'espérance de vie sans incapacité à la naissance progresse de 1,1 an pour les femmes et 0,9 an pour les hommes. L'espérance de vie sans incapacité à 65 ans augmente elle aussi sur une longue période : +2,1 ans pour les femmes et +1,4 an pour les hommes entre 2009 et 2019. En 2020, elle stagne et s'établit à 11,8 ans pour les femmes et 10,2 ans pour les hommes.

Entre 2008 et 2019, la part des années vécues sans incapacité dans l'espérance de vie à 65 ans est ainsi passée de 48 % à 53 % pour les hommes, et de 45 % à 49 % pour les femmes.

Espérance de vie et espérance de vie sans incapacité, à la naissance et à 65 ans, en années



Champ > France.

Source > Calculs Insee pour les espérances de vie (EV) et calculs DREES pour les espérances de vie sans incapacité (EVSI).

Source : Dress, L'état de santé de la population en France, septembre 2022

Annexe 12 : Assurance dépendance - Bientôt une nouvelle réduction d'impôt ?

Le 17 janvier 2023, des députés ont déposé une proposition de loi sur le bureau de l'Assemblée nationale visant à inciter les Français à souscrire une assurance dépendance via l'octroi d'une réduction d'impôt. La mesure complèterait les avantages fiscaux déjà accordés aux contribuables confrontés à une perte d'autonomie.

Le constat des auteurs de cette proposition de loi est sans appel. Avec le vieillissement de la population et l'augmentation de la durée de vie, le nombre d'années vécues en état de dépendance, c'est-à-dire en n'étant plus totalement autonome pour accomplir les actes ordinaires de la vie, va mécaniquement s'accroître dans les années à venir. Or, si de nombreux centres spécialisés existent pour prendre en charge la perte d'autonomie, ils sont très onéreux et obligent souvent les personnes dépendantes et leur famille à consentir de lourds sacrifices financiers. Pour pallier ce risque, chacun doit donc désormais penser à s'assurer contre la dépendance de manière individuelle, au même titre que l'on souscrit une mutuelle pour couvrir ses dépenses de santé ou une multirisque habitation pour les sinistres affectant son logement.

UNE RÉDUCTION D'IMPÔT DE 25 %

Le but de cette proposition de loi est d'inciter les Français à la prévoyance par le biais d'une réduction d'impôt visant les contrats d'assurance dépendance souscrits de manière volontaire. Le bonus serait égal à 25 % des primes payées dans l'année, retenues dans la limite de 10 000 € par assuré. Soit une réduction d'impôt maximale de 2 500 € par an, et de 5 000 € pour un couple marié ou pacsé ayant souscrit deux contrats (un par époux ou partenaire de pacs). En clair, la mesure permettrait de faire baisser le coût de l'assurance dépendance de 25 %, sous réserve que les professionnels jouent le jeu et n'en profitent pas pour augmenter leurs tarifs au passage !

À ce stade, le texte n'a toujours pas été inscrit à l'ordre du jour de l'Assemblée nationale. Issus de députés Les Républicains, il devrait selon toute vraisemblance être discuté en séance d'ici la fin de l'année, mais nul ne sait précisément quand. Rappelons que dès 2020, le gouvernement s'était engagé à mener une réforme améliorant les modalités de prise en charge de la dépendance des personnes âgées avant la fin de la législature. Cette proposition de loi pourrait lui permettre de tenir ses engagements, avec un peu de retard.

UN AVANTAGE DE PLUS POUR LES SENIORS

Si elle est adoptée, cette nouvelle réduction d'impôt s'ajoutera aux avantages fiscaux déjà existants en faveur des personnes âgées, handicapées ou dépendantes. Les contribuables ont en effet droit à une réduction d'impôt pour les frais qu'ils supportent lors d'un séjour en Ehpad ou dans une section de soins de longue durée d'un établissement médical. Elle est également fixée à 25 % des dépenses d'hébergement et de dépendance supportées dans l'année, retenues dans la limite de 10 000 € par personne.

Un crédit d'impôt est par ailleurs accordé aux contribuables qui font installer des équipements dans leur résidence principale destinés spécifiquement au maintien à domicile des personnes âgées ou handicapées. Il est égal à 25 % des dépenses (main-d'œuvre comprise), retenues dans la limite de 5 000 € (10 000 € pour les couples), plus 400 € par personne à charge. Il s'agit d'un plafond pluriannuel, qui englobe toutes les dépenses payées durant les cinq dernières années. Trois types d'équipements sont concernés par ce crédit d'impôt :

- les équipements sanitaires (lavabo à hauteur réglable, baignoire à porte, cabine de douche intégrale, etc.) ;
- les équipements de sécurité ou d'accessibilité (mains courantes, barres de maintien, rampes fixes, sol antidérapant, etc.) ;
- les équipements d'adaptation à la perte d'autonomie ou au handicap (lavabos et cabines de douche pour personnes à mobilité réduite, systèmes de motorisation de volets ou de portes, etc.). Mais attention, ces derniers n'ouvrent droit au crédit d'impôt que si un membre du foyer fiscal est handicapé ou dépendant.

Rappelons enfin que les contribuables qui emploient un salarié à domicile, en direct ou via un organisme de services à la personne, ont droit à un crédit d'impôt de 50 % de leurs dépenses, retenues dans la limite de 12 000 à 20 000 € par an. Les personnes âgées ou dépendantes peuvent notamment en bénéficier pour des prestations d'aide-ménagère ou de garde-malade.

Source : Que Choisir, 12 mars 2023

Annexe 13 - Maintien à domicile ou EHPAD ?

Trois profils différents

Budget moyen mensuel qu'il faut prévoir pour vieillir dignement chez soi en France

	De 65 à 74 ans	De 75 à 85 ans	Plus de 85 ans
Veiller sur ma santé⁽¹⁾			
Mutuelle et dépassement d'honoraires	145 €	185 €	249 €
Autres frais de santé : matériel médical, médicaments, produits contre l'incontinence	78 €	105 €	140 €
Frais d'optique, dentaires, appareils auditifs	19 €	33 €	37 €
Aménager mon logement⁽²⁾			
Aménagement du domicile : déménagement, aménagement de la salle de bains	9 €	9 €	42 €
Bien vivre chez moi⁽³⁾			
Aide à domicile : services à la personne, ménage, jardinage	129 €	157 €	884 €
Garde de nuit	-	70 €	328 €
Aide à domicile : portage de repas, téléassistance	-	-	96 €
Profiter de mon temps			
Téléphonie : téléphone + forfait	31 €	35 €	37 €
Club et association, aide de courtoisie, accompagnement social	28 €	29 €	25 €
Autres frais			
Transports et déplacements	116 €	77 €	91 €
Prévoyances obsèques	28 €	43 €	10 €
Aide administrative	-	5 €	-
TOTAL	583 €	748 €	1 939 €
Évolution par rapport à 2020	- 0,05 %	+ 1,01 %	+ 5,56 %

Reste à vivre avec 1 410 €/mois : 827 € (De 65 à 74 ans), 662 € (De 75 à 85 ans), - 529 € (Plus de 85 ans)
Retraite moyenne nette moins le coût moyen des différents produits ou services.

(1) En incluant la prise en charge de la mutuelle.

(2) Budget amorti sur dix ans. (3) En incluant le crédit d'impôt de 50 %.

SOURCE : BAROMETRE RETRAITE.COM/SILVERALLIANCE POUR « LEPARISIEN ». LP/INFOGRAPHIE. 22/11/2021

Coût d'un placement en EHPAD

NOTRE COMPARATIF DES 3 GRANDS TYPES D'EHPAD

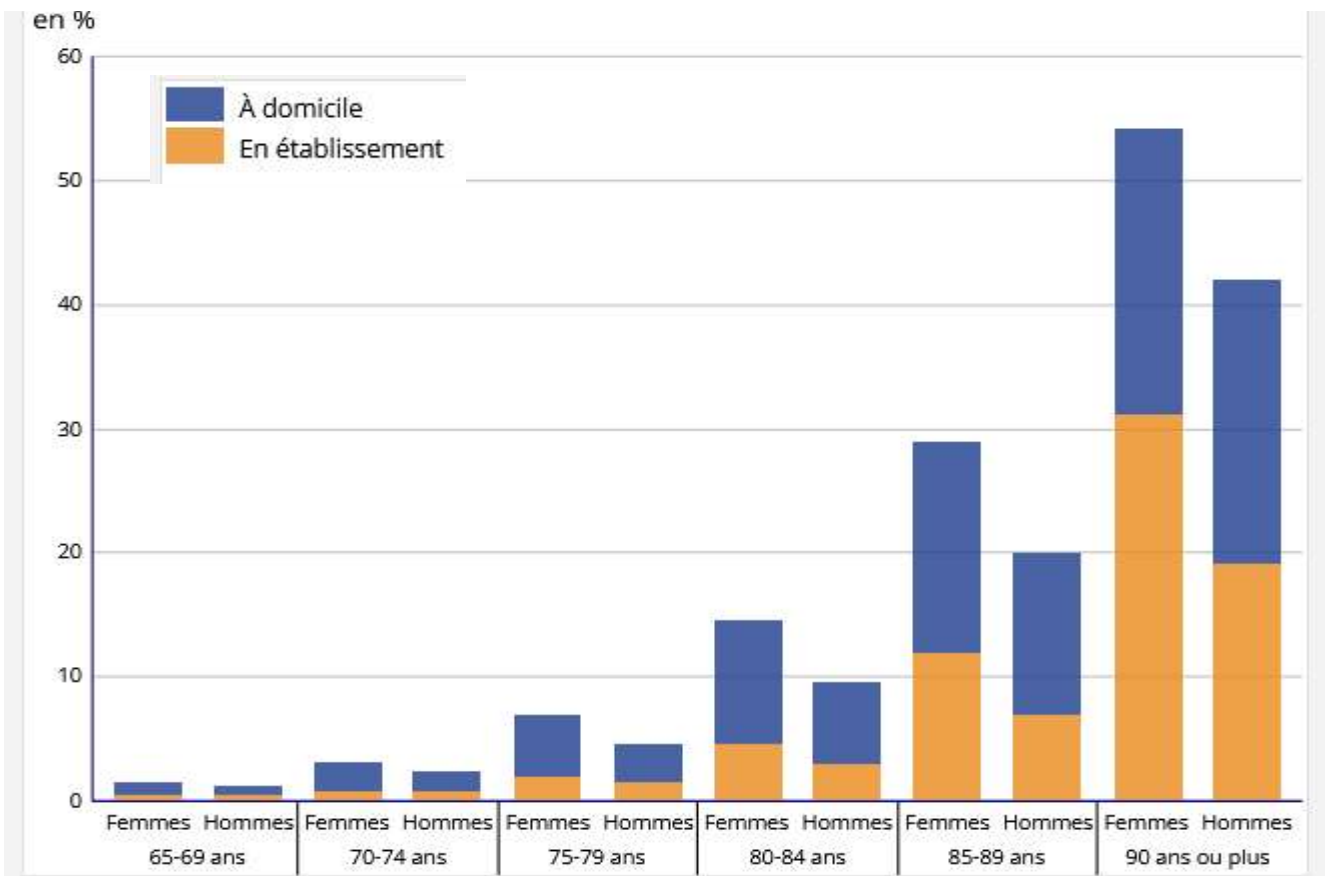
Type d'Ehpad	Nombre d'établissements	Nombre total de places (Nombre moyen de places par établissement)	Tarif journalier d'hébergement pour une chambre simple (Tarif si habilité à l'aide sociale ASH) ⁽¹⁾	Part d'Ehpad habilités à accueillir des bénéficiaires de l'aide sociale ASH (Habilitation pour 50% des places)	Taux d'encadrement moyen (dont personnel soignant) ⁽²⁾	Commentaire
Public	3 344	296 200 (88,5)	56,60 euros (56,60 euros)	100% (0%)	66 ETP (36 ETP) ⁽³⁾	Un meilleur taux d'encadrement, pour des tarifs accessibles ; a priori, les Ehpad publics constituent le meilleur choix. Beaucoup de chambres y sont réservées aux plus modestes, bénéficiant de l'ASH. Et ces résidences sont de plus grande taille (89 résidents en moyenne). À noter : dans les Ehpad municipaux, le taux d'encadrement du personnel soignant tombe à 31.

Deuxième pourvoyeur d'offre d'hébergements, le secteur associatif affiche des tarifs plus élevés, même si le taux d'encadrement global est inférieur que dans le public. Attention, le personnel soignant y est moins nombreux que dans le public. Source : Capital 6/05/2022

Annexe 14 – Part des bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) selon le sexe, l'âge et le lieu de résidence au 31 décembre 2018

Privé associatif	2 287	171 750	68,70 euros (68,70 euros)	79% (36%)	60 ETP (30 ETP)	Les tarifs élevés du privé lucratif s'expliquent à la fois par les objectifs de rentabilité de groupes tels que Korian, DomusVi ou Orpea, mais aussi par la localisation de nombreux établissements dans des secteurs recherchés, aux prix de l'immobilier élevés. Sans surprise, 60% de ces Ehpad privés ne demandent pas d'habilitation à l'aide sociale, et n'accueillent donc aucun retraité modeste.
Privé lucratif	1 769	132 430 (75)	88 euros (69 euros)	4% (36%)	57 ETP (30 ETP)	

(1) Tarif médian 2019, selon la CNSA. (2) En équivalent temps plein (ETP) pour 100 places. (3) Chiffres des Ehpad hospitaliers. Les taux d'encadrement des Ehpad municipaux, gérés par un CCAS (centre communal d'action sociale) et relevant aussi du public, sont respectivement de 69 ETP et 31 ETP Sources : les établissements d'hébergement pour personnes âgées ; Drees : «L'Aide et l'action sociale en France», 2020 ; CNSA.



Lecture : au 31 décembre 2018, parmi les femmes âgées de 90 ans ou plus, 31,1 % bénéficient de l'APA et vivent en établissement et 23,1 % bénéficient de l'APA et vivent à leur domicile. Au total, 54,2 % des femmes âgées de 90 ans ou plus bénéficient de l'APA.

Sources : Drees, enquête Aide sociale ; Insee, estimations de population au 1^{er} janvier 2019

Annexe 15 : Contrat Dépendance Plus Proposé par VIVASSUR

Votre adhésion est fonction de votre âge (de 18 à 74 ans), de votre capacité juridique (pas de tutelle ni curatelle), de votre affiliation à un régime français de sécurité sociale.

Une seule adhésion par assuré avec possibilité de réaliser un contrat couple avec tarification préférentielle.

Ce contrat est éligible au dispositif de déductibilité fiscale Madelin au titre du volet prévoyance.

Vous allez remplir une déclaration d'état de santé (DES). En complément de cette DES, nous vous demanderons de compléter un questionnaire de santé médical plus poussé pour déterminer votre état de santé au moment de l'adhésion et/ou pour savoir si vous êtes éligible à la souscription d'une assurance dépendance si vous répondez à l'une ou l'autre des 3 conditions suivantes :

- vous avez plus de 64 ans à la date de souscription
- vous déclarez bénéficiaire du remboursement à 100 % de vos dépenses de santé par la Sécurité sociale au titre d'une affection longue durée ou en avoir fait la demande
- vous souscrivez une rente mensuelle supérieure ou égale à 1 100 € en cas de dépendance totale.

Sachez que le montant de la cotisation varie en fonction de plusieurs critères : l'âge de l'assuré, la formule choisie au contrat d'assurance dépendance (c'est le degré de dépendance pour lequel vous souhaitez être assuré), le montant de la rente (c'est le montant que vous toucherez en cas de situation de dépendance). Puis, la cotisation fixée n'est plus modifiée en fonction de l'âge et de l'état de santé mais en fonction des évolutions réglementaires, législatives ou fiscales.

Les garanties de l'assurance dépendance par formule

Nos 2 formules d'assurance et	Dépendance totale	Dépendance totale et partielle
BTS ASSURANCE		

Session 2024

U31 – Culture professionnelle et suivi du client

ses garanties				
Accompagnement à toutes les étapes de la vie : Au moment de la souscription : Conseil sur le choix de formule et le montant de la rente Dès la souscription même sans perte d'autonomie : actions de prévention et d'assistance (prévention nutrition et mémoire, conseils pour rester en forme,...) Dès que l'état de dépendance est reconnu : intervention d'un ergothérapeute et soutien pour l'aidant (recherche de services à la personne, aide aux démarches et formalités...)				
	✓		✓	
	✓		✓	
Montant de la prestation quand la dépendance est là : Versement de la rente mensuelle Capital 1 ^{er} frais (pour l'adaptation du logement)	Si dépendance partielle	Si dépendance totale	Si dépendance partielle	Si dépendance totale
	Aucune	100 % de la rente déterminée à la souscription	50 % de la rente déterminée à la souscription	100 % de la rente déterminée à la souscription
	Aucune	6 fois le montant de la rente versée		

Sans attendre la perte d'autonomie : les garanties et les services proposés

- Vous délivrer des conseils pratiques et des informations pour rester en forme au quotidien,
- Vous aider à trouver des groupes de parole ou des associations pour échanger et apprendre les gestes qui peuvent soulager une personne dépendante,
- Identifier pour vous des places disponibles dans un établissement d'accueil temporaire ou permanent,
- Apporter à votre aidant un soutien psychologique par téléphone si besoin.

Ces actions de prévention et ces garanties d'assistance peuvent aussi profiter à une personne que vous aidez, qu'il soit dépendant ou non.

Critères de nos contrats d'assurance dépendance en Label GAD

- en cas de dépendance lourde, le versement d'une rente dépendance mensuelle de 500 €
- un vocabulaire utilisé permettant des garanties intelligibles
- l'ajout dans le contrat des modalités de revalorisations des cotisations et des garanties
- l'absence de sélection médicale avant 50 ans
- un résumé annuel du montant total des cotisations dépendance et des garanties incluses
- une garantie sur le format viager, ne tenant pas compte du délai de survenance de l'état de dépendance lourde
- une définition par la grille AVQ de la dépendance lourde
- le maintien des droits acquis en cas de suspension du paiement de la cotisation
- la mise en place d'actions de prévention aux assurés et aux aidants en cas de dépendance

Annexe 16 – Éléments de tarification du contrat Dépendance Plus**Extrait des cotisations mensuelles 2023 TTC (en euros)****DEPENDANCE TOTALE**

Montant de rente mensuelle souscrite

Age à l'adhésion	500 €	700 €	900 €	1 100 €	1 300 €	1 500 €	1 900 €	2 500 €
../..	../..	../..	../..	../..	../..	../..	../..	../..
de 50 à 54 ans	19.50	27.00	34.50	42.00	48.50	56.90	71.90	94.40
de 55 à 59 ans	23.10	32.00	41.00	49.90	58.90	67.80	85.70	112.60
de 60 à 64 ans	28.00	38.90	49.80	60.70	71.50	82.40	104.25	136.95
de 65 à 69 ans	34.75	48.35	61.90	75.50	89.10	102.70	129.90	170.60
de 70 ans à 74 ans	44.30	61.70	79.10	96.50	113.90	131.40	166.25	218.50

DEPENDANCE TOTALE ET PARTIELLE

Montant de rente mensuelle souscrite

Age à l'adhésion	500 €	700 €	900 €	1 100 €	1 300 €	1 500 €	1 900 €	2 500 €
../..	../..	../..	../..	../..	../..	../..	../..	../..
de 50 à 54 ans	30.60	42.60	54.80	66.50	78.50	90.55	114.40	150.30
de 55 à 59 ans	36.50	50.80	65.10	79.40	93.70	108.00	135.60	179.00
de 60 à 64 ans	44.30	61.80	79.20	90.60	114.10	131.50	165.40	218.70
de 65 à 69 ans	55.10	70.95	98.70	120.40	142.20	164.00	207.50	272.80
de 70 ans à 74 ans	70.40	98.30	120.20	154.00	181.90	209.80	285.50	349.20

Une réduction de 10 % sur la cotisation globale est accordée pour une souscription en couple.