

Questions d'orientation

Le début de l'année a été marqué par plusieurs annonces d'envergure : la TVA sociale, la taxe sur les transactions financières, la perte du triple A, qui vont impacter la vie des entreprises françaises et des mutuelles du GEMA. S'il est trop tôt pour en évaluer les effets, il est déjà temps de poser les bonnes questions.

Par exemple, sur la TVA sociale. S'il s'agit de faire participer les importations au financement de la protection sociale, il faut rappeler que les Français achètent très peu d'assurances à l'étranger. De plus l'assurance est, avec la banque, un des rares secteurs à échapper à la TVA, et à être en contrepartie soumis à la taxe sur les salaires : quelle va être la logique des pouvoirs publics dans un cas de ce genre ? Ils peuvent soit décider de laisser le secteur financier en dehors de la réforme pour les raisons sus-évoquées, soit au contraire décider de l'y mettre avec l'idée de toucher toutes les entreprises. Dans cette dernière hypothèse, quelles contreparties imposeront-ils en échange d'un allègement des charges sociales pesant sur les salaires du secteur (ou d'une diminution de la taxe sur les salaires) ?

“ le gouvernement se lance dans un gigantesque meccano fiscal ”

Comme on voit, le gouvernement se lance dans un gigantesque meccano fiscal dont on peut douter qu'il puisse venir à bout en quelques semaines.

Au sommaire

Gros plan :

Réglementation :

Focus :

Bonnes feuilles :

De nouvelles mesures pour les consommateurs d'assurances ?

Le traitement des réclamations à l'honneur

Quelques données sur le monde scolaire

Quand les économistes analysent la crise

Agenda

2 février 2012

Conférence santé et bien-être au travail organisée par l'association « Les assureurs ont du cœur », en partenariat avec GEMA Prévention, FFSA, 26 boulevard Haussmann 75009 Paris.

En savoir plus :

www.lesfouleesdelassurance.com

18 mars 2012

3^e édition des Foulées de l'assurance, en partenariat avec GEMA Prévention, au bord du lac inférieur au Bois de Boulogne.

En savoir plus :

www.lesfouleesdelassurance.com

20 mars 2012

5^e édition de Decid'Assur IT en partenariat avec le GEMA, Espace Etoile Saint-Honoré, Paris 8^e.

En savoir plus :

www.decidassur.com

De nouvelles mesures pour les consommateurs d'assurances ?

Le projet de loi sur la protection des consommateurs vient d'achever son premier tour de piste à l'Assemblée nationale et au Sénat. Il doit maintenant être examiné en deuxième lecture et nul ne peut dire s'il pourra être adopté avant l'élection présidentielle.

Dans son état actuel, ce projet de loi reprend à son compte plusieurs mesures évoquées ou travaillées depuis quelques années.

Le législateur entend d'abord renforcer le dispositif de recherche des contrats d'assurance vie non réclamés par leurs bénéficiaires en imposant aux sociétés de renforcer la surveillance de leur portefeuille de contrats et de remplir un nouvel état (annexé aux comptes sociaux) retraçant le suivi de ces contrats.

Les contrats obsèques. Un autre article renforce la législation applicable aux contrats obsèques. Il exige que ces contrats, qui sont des contrats d'assurance vie, prévoient expressément l'affectation du capital garanti au règlement des funérailles. Les contrats obsèques étant des contrats d'assurance vie, était-il bien indispensable que le projet prévoit l'obligation de garantir au souscripteur une juste participation aux bénéfices ainsi qu'une information annuelle sur les résultats et la vie du contrat ? Les mutuelles du GEMA en doutent car ces deux dispositions sont déjà prévues dans le code des assurances.

L'assurance auto. Le projet de loi contient deux autres mesures qui concernent l'assurance auto. La première vise la liberté du choix du réparateur-carrossier en cas d'accident de la circulation.

Le texte impose à l'assureur de rappeler dans les conditions générales du contrat, et au moment de la déclaration du sinistre, que l'assuré a toujours le choix de choisir le service de réparation de son choix. Qu'il soit permis aux mutuelles du GEMA de rappeler que dans la plupart des cas les assurés demandent à leur assureur de les orienter vers un réparateur surtout lorsque l'accident a lieu loin du domicile du souscripteur.

“ ce projet de loi contient plusieurs mesures, qui confirment que l'assurance est un secteur de consommation de masse ”

Un autre article, qui a fait couler déjà beaucoup d'encre, concerne la libéralisation du marché des pièces de rechange en automobile, aujourd'hui protégées par le code de la propriété intellectuelle au titre des dessins et modèles.

Finalement le législateur a décidé de demander au gouvernement de lui remettre, au plus tard le 31 juillet 2012, un rapport sur les enjeux économiques, les conséquences en termes d'emplois, les effets sur les prix et l'impact sur l'ensemble de la filière automobile en France soulevés par ce sujet.

On verra si les mutuelles du GEMA seront consultées par le gouvernement pour élaborer ce rapport.

Au final, ce projet de loi contient plusieurs mesures, qui confirment que l'assurance est un secteur de consommation de masse, que les pouvoirs publics surveillent de près. Pour être exhaustif, il conviendrait d'ajouter à cette liste le projet d'instauration en France d'une action de groupe dont les consommateurs d'assurance pourraient user en cas de manquement d'un ou de plusieurs assureurs à leurs obligations contractuelles. Cette nouvelle procédure collective de défense pourrait trouver à s'appliquer aussi bien en assurance vie qu'en assurance non-vie. ●

Le chiffre du mois

3970

C'est le nombre de personnes tuées sur la route en 2011. 22 vies ont été épargnées par rapport à 2010, malgré un mauvais démarrage dans les 4 premiers mois 2011 et un résultat défavorable en décembre 2011.

Bilan provisoire 2011 DSCR

Le traitement des réclamations à l'honneur

Autorités nationales et internationales s'intéressent brusquement au traitement des réclamations dans le secteur de l'assurance. Tour d'horizon.

Les assureurs en général, et les mutuelles en particulier ont toujours apporté la plus grande attention au traitement des réclamations de leurs clients ou sociétaires. Parce que l'assurance est un produit complexe, parce que l'indemnisation n'est pas une science exacte, parce qu'à l'assurance sont souvent associées les notions d'accident et d'urgence, les assureurs ont pris l'habitude de recevoir et de traiter de nombreuses demandes d'explication, d'insatisfaction, voire de critiques.

Recommandations de l'ACP.

L'Autorité de contrôle prudentiel a rendu public sur son site internet, le 15 décembre 2011, une recommandation qui vise autant les sociétés d'assurance que les banques et autres établissements de crédit. Cette recommandation demande (plus qu'elle ne recommande) aux opérateurs financiers de mettre en place une véritable chaîne de gestion des réclamations, qui va de la réception à la réponse en passant par le traitement proprement dit, le suivi statistique et le retour d'expérience sur les services en charge de la conception des produits et de la commercialisation. Cette volonté de généraliser la mise en place de procédures de traitement des réclamations est bien dans l'esprit de Solvabilité 2 et n'a d'ailleurs pas soulevé beaucoup d'objections de la part des mutuelles du GEMA, même si elle peut perturber des procé-

dures existantes et si dans les faits elle peut soulever des difficultés d'application : quel est le rôle, en cas de réclamation, du courtier ou de l'intermédiaire ? Notamment si la vente a lieu en ligne ?

Il est intéressant de noter que l'ACP a été contrainte de commencer par définir ce qu'est une réclamation, tant la chose n'allait pas de soi : toute déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel, étant précisé qu'une demande d'exécution du contrat, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis ne constituent pas une réclamation.

Encadrement international.

Au moment même où l'ACP publiait sa recommandation, on assistait à une double offensive de la part de l'OCDE et des autorités européennes sur le même sujet. Dans ses lignes directrices sur la gouvernance des assureurs qu'elle vient de publier, l'OCDE aborde la question de la « protection des parties prenantes » qui vise les assurés, les salariés, les autorités de contrôle et les consommateurs.

Le champ couvert par l'OCDE est large mais il apparaît pour la première fois dans un document officiel de l'OCDE. Plus près de nous, l'EIOPA (l'autorité de contrôle des assurances européenne) a lancé une consultation publique sur un projet de directive

sur ce sujet, le 9 novembre 2011. Ce projet de texte double l'essentiel des dispositions qui figurent dans la recommandation de l'ACP, encore qu'il s'en écarte sur certains points qu'il faudra valider au niveau français. Par exemple le fait d'identifier une nouvelle fonction dans l'entreprise en charge du traitement des réclamations est une exigence supplémentaire, dont on peut se demander comment elle trouve sa place aux côtés des quatre fonctions-clés imposées par la directive Solvabilité 2.

“Cette volonté de généraliser la mise en place de procédures de traitement des réclamations est bien dans l'esprit de Solvabilité 2”

Ces travaux marquent une nouvelle avancée dans l'encadrement du secteur financier. Jusqu'à présent le traitement des réclamations faisait partie de la culture des mutuelles, de leur proximité avec leurs clients et sociétaires, de leur organisation interne. Demain elles continueront à traiter comme il convient les réclamations de leurs assurés mais elles devront le faire en respectant un certain nombre de règles, de normes, de formalismes qui sont dans l'air du temps. ●

Quelques données sur le monde scolaire

L'USU, adhérente du GEMA, présente chaque année une observation statistique des situations traitées au titre de la protection juridique. Elles constituent un bon indicateur de l'évolution du climat scolaire et des relations au sein des établissements.

On note, depuis 2008-2009, une légère augmentation des conflits de type insultes, menaces, propos calomnieux, dégradations de biens personnels. Cette évolution traduit des passages à l'acte plus fréquents. Ce ne sont pas des actes graves, mais qui, accumulés, complexifient la relation entre l'enseignant et l'élève.

Une légère augmentation du nombre des agressions physiques, entraînant ou non une ITT est également à déplorer. Le passage à l'acte existe, qu'il soit le fait de parents, ou d'élèves. Les agressions physiques les plus graves avec arme ou arme par destination restent rares, mais plus violentes.

L'e-reputation. Si le nombre de préjudices informatiques reste modeste, on note cependant une technique plus « sophistiquée »

dans les dossiers signalés. De la circulation de mails outrageants ou menaçants, nous sommes passés à des sites internet complets consacrés aux personnels enseignants et d'échanges sur Facebook ou autres réseaux sociaux mettant en cause les personnels. En revanche, les affaires de mœurs sont en très nette diminution par rapport au début des années 2000. Ces dossiers portent essentiellement sur des situations relationnelles entre jeunes enseignants et élèves en lycées.

Une profession moins soudée.

Les litiges entre personnels augmentent significativement : 148 dossiers en 2008-2009 et 341 en 2010-2011. La disparition progressive de la notion de corps enseignant dans le cadre des formations initiales, le *turn over* plus important qu'autrefois dans

les établissements, la tendance individualiste de notre société, les pressions diverses, tant professionnelles que personnelles auxquelles chacun est soumis, conduisent à des tensions de plus en plus fréquentes entre les individus, ce qui se retrouve également entre les personnels d'éducation. En parallèle, les situations de harcèlement continuent d'être en significative hausse (335 dossiers contre 286 l'année précédente). Elles semblent confirmer une tension de plus en plus prégnante à l'intérieur des établissements.

Les conflits sont de natures différentes selon les types d'établissement. Les conflits avec les familles sont plus une spécificité des écoles maternelles et élémentaires, alors qu'en collèges et lycées les tiers les plus couramment impliqués sont les élèves. ●

Bonnes feuilles : quand les économistes analysent la crise

M. Philippe QUÊME analyse la crise actuelle dans son dernier ouvrage : *Monnaie, bien public ou banque-casino ?* À la fin de son ouvrage, il cherche les voies d'une sortie de crise et en appelle à un sursaut de la part des citoyens consommateurs qui, parce qu'ils sont bien obligés de confier leur argent au secteur financier, ne devraient plus accepter de subir passivement la situation mais devraient s'impliquer davantage dans la vie des affaires. L'auteur en vient à prendre sinon comme modèle, du moins comme référence les entreprises de la troisième voie -ni étatiques, ni capitalistes- qui invitent leurs clients à prendre part aux décisions qui les concernent. Et de citer dans un même éloge, et dans une même appartenance à l'économie sociale, les banques coopératives et les mutuelles d'assurance ou de santé. Reprenant à son compte la phrase de Philippe Frémaux (d'*Alternatives Economiques*) selon lequel « l'économie sociale et solidaire démontre en acte qu'il y a de la place pour d'autres logiques économiques et sociales que la seule recherche du profit », l'auteur constate que les institutions mutualistes ou coopératives résistent mieux à la crise que la plupart de leurs concurrents capitalistes, pour autant qu'elles restent fidèles à leurs fondamentaux et à leur mode de gouvernance d'origine.

Un livre ne change pas le cours des choses mais le fait d'être cité en exemple n'est pas fait pour déplaire.