

Avis du Comité consultatif du secteur financier

pour améliorer l'information précontractuelle en matière d'assurance dépendance

Le 26 septembre 2013, le Comité consultatif du secteur financier a pris connaissance du rapport définitif de M. Fabrice Aubert, auditeur au Conseil d'État, à qui le CCSF avait donné mission de conduire une étude sur l'information précontractuelle en matière d'assurance dépendance.

L'importance des enjeux financiers et sociétaux de l'assurance dépendance a retenu l'attention des membres du Comité, pour lesquels il est essentiel que les contrats d'assurance dans ce domaine se développent dans de bonnes conditions d'information des consommateurs et de protection des assurés.

Le nombre de personnes dépendantes pourrait passer de 1,2 million en 2010 à 1,7 million en 2030 et à 2,7 millions en 2060. Pour la collectivité, la dépendance représente un coût d'environ 1,6% de PIB, soit 30 milliards d'euros, et pourrait atteindre 2,3% du PIB en 2040. Au niveau individuel, la dépendance peut représenter, dans certains cas, plus de 3 000 euros (pour un montant moyen de retraite de 1 200 euros) par mois.

La réponse à la perte d'autonomie des personnes âgées repose largement sur des dispositifs publics, en particulier sur l'aide personnalisée d'autonomie (APA) mise en place par la loi du 20 juillet 2001. Toutefois, le marché de l'assurance dépendance couvre déjà plus de 5,5 millions de personnes, avec un chiffre d'affaires annuel de 550 millions d'euros.

Après avoir dressé un état des lieux des garanties d'assurance dépendance proposées par les organismes assureurs (entreprises d'assurance, mutuelles et institutions de prévoyance), des pratiques d'information et après avoir constaté la grande variété des solutions contractuelles disponibles sur le marché, le rapport « Aubert » conclut à un bon niveau global d'exhaustivité et de lisibilité de l'information distribuée, en raison notamment des efforts récents réalisés par les organismes assureurs, tels que la démarche de labellisation engagée par la FFSA.

Le rapport identifie toutefois des marges de progression « en matière d'information sur la définition, le périmètre, le niveau et l'évolution des garanties, en matière de présentation des contrats, de comparabilité ou encore en matière d'information de l'entourage du souscripteur ».

Aussi le CCSF formule-t-il l'Avis suivant :

1. Dans un contexte de développement des contrats d'assurance dépendance et compte tenu des engagements financiers substantiels qu'ils représentent ainsi que de la complexité du sujet pour les consommateurs, le CCSF estime nécessaire de renforcer l'information précontractuelle et le conseil en la matière, en définissant un cadre informatif qui permette aux consommateurs, face à la diversité des contrats proposés :
 - a. de mieux comprendre la nature et l'étendue des garanties ainsi que leurs modalités de déclenchement, notamment en comparaison de celles retenues pour attribuer ou non l'APA ;
 - b. et de comparer les prix plus aisément.
2. Le CCSF constate qu'il n'existe pas de définition unique ou unanimement acceptée de l'assurance dépendance, que ce soit au niveau français ou européen. Dans ces conditions, les termes utilisés par le contrat pour définir les personnes couvertes et décrire les garanties

souscrites, leurs conditions et modalités de déclenchement, revêtent une importance toute particulière. C’est pourquoi le Comité se propose, avec l’ensemble des familles d’assureurs, de travailler à une harmonisation des principaux termes utilisés par les contrats d’assurance dépendance pour aboutir à un glossaire unique qui permette une meilleure comparabilité des contrats.

3. Le Comité considère qu’il est hautement souhaitable de progresser sur la voie d’une grille commune de critères pour l’évaluation de la dépendance, au moins pour les assurances relatives à la dépendance lourde, à partir des efforts déjà engagés dans ce domaine et en concertation avec l’ensemble des parties prenantes en matière d’assurance-dépendance.
4. Le CCSF souhaite encourager et systématiser les bonnes pratiques de présentation de l’information précontractuelle et contractuelle sur la forme et sur le fond.
 - a. Pour ce faire, il recommande d’informer de façon claire et précise les souscripteurs et adhérents sur la nature des garanties souscrites et le sort des cotisations versées (capitalisées ou à fonds perdus), de mettre en exergue les exclusions de couverture liées aux délais de carence (aussi appelés délais d’attente), d’éliminer les caractères trop petits et les textes denses ou sans aération.
 - b. Le Comité estime souhaitable d’harmoniser l’ordre de présentation des clauses pour assurer une meilleure lisibilité et comparabilité des contrats. Un groupe de travail examinera les propositions des professionnels en la matière.
 - c. Tout en s’inscrivant dans le cadre juridique actuel, le CCSF considère qu’il est important de garantir aux assurés des modalités d’information appropriées lorsque l’assurance dépendance est souscrite dans le cadre d’un contrat collectif d’entreprise et/ou lorsque la dépendance ne constitue pas la garantie principale du contrat.
5. Le CCSF recommande que les assurés bénéficient d’une information annuelle sur les garanties souscrites. Il estime souhaitable qu’un tiers de confiance (par exemple le futur aidant) puisse être informé de l’existence de ces garanties, de façon à en permettre le déclenchement si l’assuré n’était pas en mesure de le faire lui-même. Le CCSF souhaite qu’une réflexion soit approfondie à ce sujet par les professionnels de l’assurance et il en examinera les résultats en 2014.
6. Il importe que les publicités relatives à l’assurance dépendance s’inscrivent dans le cadre des recommandations du présent Avis.