

Vous avez déjà une connaissance étendue sur les aspects techniques de l'activité, alors venez prendre de la hauteur pour analyser les évolutions et cherchez à en comprendre les conséquences sur votre métier.

Objectifs

- Faire un point sur les incidences de la Directive sur son activité professionnelle propre.
- Analyser certaines des « évolutions juridiques, économiques, financières, démographiques, technologiques ou sociétales, et leurs impacts sur la distribution d'assurances ».

Programme

La formation est organisée pour une durée de deux jours au cours desquels seront abordés des thèmes susceptibles d'avoir une influence importante sur l'activité des participants. D'autres thèmes pourront être ajoutés en fonction de l'actualité et des demandes. Les durées sont indiquées à titre d'information. Elles peuvent en effet varier en fonction des réactions du groupe et de l'actualité. Par ailleurs, la densité des programmes pourra amener, en fonction du temps disponible, à traiter certains points plus rapidement que d'autres.

Thème 1 : 5 ans après, les leçons de DDA (2 h)

A. Introduction (25 mn)

- Principes fondateurs du droit européen,
- Outils législatifs, notions de Directive et de Règlement

B .Les apports de DDA (40 mn)

- Etat du droit avant la Directive
- Jeu : Eléments récurrents du droit européen pour la protection des consommateurs.
- Rappel des différents aspects de la protection de l'assuré et réponses de la Directive
- Déontologie : d'un principe moral à une obligation. Critères de responsabilité et du manquement. Exemples.

C .Bilan, aujourd'hui (40 mn)

- Etat de la jurisprudence et des sanctions sur l'application des dispositions issues de la Directive
- Quelles sont les questions non traitées ?
- L'asymétrie d'information.
- Modification de l'équilibre des obligations entre l'assureur et l'assuré ?

Secteurs

- Assurance

Format

- Collectif
- Présentiel

Compétences

- Réglementaire
- Technique métier

Thèmes

- Assurance emprunteur
- Assurance vie
- IARD
- Prévoyance
- Retraite
- Santé

Publics

- Managers
- Responsables

Pré-requis

Détenir de solides connaissances sur la réglementation DDA.

Etre manager d'entité.

D. Conclusion et perspectives (15 mn)**Thème 2 : Risque, acceptation, aversion (2 h)****A. Introduction : le risque, matière première de l'assurance (15 mn)**

- Rappel : définition du risque
- La mission de l'assureur

B. L'aversion au risque, évolution des mentalités et du droit (45 mn)

- Causes : dramatisation du risque / pensée unique / biais cognitifs / difficultés d'évaluation du risque / influence des médias

C. Réponses juridiques et sociétales (30 mn)

- Judicialiser l'émotion ?
- Exemples de jurisprudences
- Préjudice d'angoisse.
- Perte de chance
- Responsabilité individuelle et risque collectif

D. Position de l'assureur (30 mn)

- Le rôle de l'assureur dans l'évolution de la perception du risque
- Construire le conseil et l'information en fonction du risque subjectif ?
- Réponses actuelles et futures de l'assurance, révision du champ des risques exclus de son intervention.

Thème 3 : Vente par téléphone (3 h)**A. Introduction (20 mn)**

- Opportunités et excès d'une méthode de vente.
- Un droit éclaté, encore trop d'interstices.

B. La création d'un droit (60 mn)

- L'action conjointe des associations de consommateurs, des organismes de contrôle et du législateur.
- Le droit actuel.
- Procédures de vente dans le détail.
- Sanctions déjà prononcées.
- Effets sur le marché.

D. Les call centers (60 mn)

- Avantages et inconvénients.
- Droit applicable.
- Les scripts de vente.

Techniques de présentation et de closing : vente ou manipulation ?

- Travail en groupe : imaginer les arguments d'un script.

E. Bilan et perspectives (40 mn)

- Vers plus de moralité ?
- En marge de la vente par téléphone, rappel des notions d'opt in, opt out, conclusion du contrat d'assurance et signature électronique.
- Rappel sur la conclusion du contrat d'assurance et les effets de sa signature.

Thème 4 : Donnée, dommage et assurance (2 h)

A. Introduction (10 mn)

B. Définir la donnée (30 mn)

- Image et donnée ;
- Donnée et vie privée.
- De la donnée à l'information.

C. Etat du droit (60 mn)

- Droit français : Code civil, code pénal.
- DSA, DMA, RGPD, les tentatives européennes d'encadrer l'usage des données.
- RGPD : un bilan contrasté ?
- Propriété de la donnée : quelle nature de droit ?
- Jusqu'où va l'acceptation tacite du risque sur les données ?
- Objets connectés et traitement des données, solutions juridiques actuelles.
- Corruption de la donnée, fake news et responsabilité.
- La responsabilité d'une machine est-elle assurable ?

D. Bilan et perspectives (20 mn)

- Données et cyber risques.
- Définir un cadre de garantie pour l'assurance des particuliers.

Thème 5. Cyber risques (3 h 30)

A. Le risque (45 mn)

- Volume et fréquences.
- Risques pour les particuliers et risques pour les entreprises.
- Risques propres, risques de responsabilité, risques financiers.
- Origines des risques.
- Risques avérés et risques invisibles.
- Risque aléatoire ou défaut de gestion à probabilité certaine ? Différents niveaux de maîtrise du contrôle interne.
- Inventaire des menaces
- Wi-fi, réseaux sociaux, BYOD, cloud...
- Sphère physique et sphère numérique.
- Facteur humain, prévention et formation.
- Types et exemples de malwares.
- La question de la cyberguerre.

- Systèmes d'information et objets connectés.

B. Réponses réglementaires et administratives (60 mn)

- Le site cybermalveillance.
- Pour rappel, les obligations RGPD.
- Rapport Faure – Muntian 15 octobre 2021.
- Rapport HCJP du 28 janvier 2022.
- Rapport du CESE 13 avril 2022.
- Rapport LUCY, AMRAE 2022.
- Rapport sur les risques globaux, DAVOS 2022.
- Loi LOPMI 14 décembre 2022.
- Règlement DORA 2022.
- Débats sur l'assurabilité de l'amende et de la rançon, réponses actuelles.

C. Difficultés pour l'assurance (60 mn)

- Un risque technique / économique / potentiellement systémique.
- Analyse du risque : maturité de l'assuré, sécurisation interne, qualité des systèmes, plan de secours ou de reprise...
- La solution DATTAK (PME TPE).
- Les assureurs en ordre dispersé : vers une définition commune du cyber risque ?
- Omerta des entreprises.
- Anti sélection et souscription insuffisante, mauvaise répartition du risque.
- Risque frontal et risque résiduel.
- Analyse des réponses de l'assurance, détail des garanties proposées.
- Miris, une mutuelle spécialisée.
- D'autres pistes que l'assurance ? Captives, crypto-solutions ou mécanisme public / privé.

D. Synthèse et perspectives (45 mn)

- Jeu : construire un contrat.
- Retour sur les expériences des participants.

Thème 6. Protection du consommateur et protection de l'assureur (2 h 30)**A. Introduction (15 mn)**

- Protéger l'assuré ou protéger l'assureur ?
- Le Code des Assurances : un partage équitable des charges ? Exemples.

B. Le cas de la résiliation (15 mn)

- Résiliation pour les contrats dommages et les contrats emprunteurs .
- Effets sur l'opération d'assurance.
- Effets pratiques ou effet d'annonce ?

C. Le cas de la fausse déclaration (20 mn)

- Rappel du fondement.

- Les positions de la 2e ch. Civile et de la ch. Criminelle de la cour de Cassation.
- Justifier la position finale de la Cour de Cassation sur la déclaration préimprimée.
- Effets pratiques ou effet d'annonce ?

D. Le cas de la prescription (15 mn)

- Vers une prescription portée à 5 ans ?
- La position du Conseil Constitutionnel.
- Etat des lieux et enjeux.

E. Le cas de l'exclusion (20 mn)

- Les conditions de validité d'une exclusion.
- Exemples de jurisprudence.
- Formelle, précise et limitée. Interprétation récente de la cour de Cassation.

F. Le cas du questionnaire médical (25 mn)

- Loi Lemoine.
- Abandon du questionnaire médical,
- Droit à l'oubli.
- Convention AERAS.

G. Assurance obligatoire et liberté de contracter (25 mn)

- Etat du droit et des procédures.
- Conséquences pour l'assuré.
- Conséquences pour l'assureur.

H. Conclusion : bilan et perspectives (15 mn)

- Brain storming : inventaire des mesures en faveur de l'assureur ou de l'assuré.
- Atelier : cas pratiques, où placer le curseur ?
- Débat : l'équilibre des obligations entre assureur et assuré est-il modifié ?
- Débat : effets techniques collatéraux des mesures proposées.

Modalités pédagogiques

- Ateliers
- Réalisation d'exercices

Modalités d'évaluation

- Questionnaire (amont, aval à chaud, aval à froid)