

# BTS ASSURANCE

## ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIAL DE L'ASSURANCE U3

**SESSION 2016**

**Durée : 4 heures**

**Coefficient : 3**

**Matériel autorisé :**

Aucun matériel n'est autorisé.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.  
Ce sujet comporte pages numérotées de 1/8 à 8/8.

BTS ASSURANCE		Session 2016
Environnement économique, juridique et managérial de l'assurance	ASE3ECO	Page 1/8

## **PARTIE I : EXPLOITATION D'INFORMATIONS 10 POINTS**

À l'aide de vos connaissances et des documents ci-joints, vous répondrez aux questions suivantes :

1. Présentez les règles de droit actuelles et à venir qui encadrent l'utilisation des données numériques personnelles.
2. Montrez quels facteurs de l'environnement des entreprises d'assurance peuvent favoriser le développement de l'assurance connectée.
3. Expliquez les avantages et les inconvénients du développement de l'assurance connectée pour les assurés.
4. Exposez les répercussions du développement de l'assurance connectée, et plus largement du digital, sur la gestion des ressources humaines des entreprises d'assurance.

## **PARTIE II : RAISONNEMENT STRUCTURÉ 10 POINTS**

Le 1<sup>er</sup> octobre 2012, le portefeuille IARD de Gan Eurocourtage a fusionné avec celui d'Allianz IARD. Dans l'assurance ce n'est pas le seul cas de regroupement, sous une forme ou sous une autre, avec pour conséquence une concentration toujours plus grande du marché.

Dans un raisonnement structuré, vous répondrez à la question suivante :

**Le regroupement est-il une nécessité pour les entreprises d'assurance ?**

## LISTE DES ANNEXES :

### **Annexe 1 : Droit de l'Internet: l'ordonnance relative aux communications électroniques**

Source : Les Échos, le 08 septembre 2011

### **Annexe 2 : Les objets connectés, aiguillons de l'assurance de demain**

Source : Les Échos, 08 octobre 2014

### **Annexe 3 : La sécurité, cyberangoisse des consommateurs**

Source : Le Monde, 23 novembre 2014

### **Annexe 4 : Wait and see**

Source : L'Argus de l'assurance, 12 décembre 2014

### **Annexe 5 : Quand les « digital natives » coachent leurs dirigeants**

Source : L'Argus de l'assurance, 12 décembre 2014

### **Annexe 6 : Nouveaux métiers dans l'assurance : du numérique à l'évolution des risques**

Source : L'Argus de l'assurance, 17 avril 2015

### **Annexe 7 : Assurance connectée, de fortes perspectives de développement**

Source : Corebusiness.fr, 11 mai 2015

### **Annexe 8 : Assurance santé : quelles perspectives à l'ère des objets connectés ?**

Source : L'Argus de l'assurance, 15 mai 2015

### **Annexe 9 : GAFA, start-ups<sup>1</sup>, vers une concurrence protéiforme**

Source : L'Argus de l'assurance, 12 juin 2015

### **Annexe 10 : Calendrier prévisionnel d'adoption du règlement européen sur la protection des données**

Source : CNIL, 23 juin 2015

### **Annexe 11 : Projet de loi sur le numérique : les données personnelles mieux encadrées**

Source : L'argus de l'assurance, 28 septembre 2015

### **Annexe 12 : Cyber-risques & cyber-assurances**

Source : Banque & Stratégie n°336, septembre 2015

---

<sup>1</sup> Start-up : entreprise nouvellement créée.

### **Annexe 1 : Droit de l'Internet, l'ordonnance relative aux communications électroniques**

L'ordonnance du 24 août 2011 relative aux communications électroniques a été prise en application de la loi du 22 mars 2011 portant transposition de diverses directives européennes [dont la directive du 25 novembre 2009]. Cette ordonnance renforce notamment la protection des consommateurs sur internet, et l'atteinte à leur vie privée. Elle a introduit dans la fameuse loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, un article 34 bis nouveau.

Cet article prévoit qu'en cas de violation de données à caractère personnel mise en œuvre dans le cadre de la fourniture d'un service de communications électroniques, le fournisseur [d'accès] doit immédiatement informer la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), sous peine d'encourir 5 ans de prison et 300 000 euros d'amende (article 226-17-1).

*Source : Les Échos, le 08 septembre 2011*

### **Annexe 2 : Les objets connectés, aiguillons de l'assurance de demain**

Les Caisses d'Épargne misent sur les Google Glass [...] pour faciliter les démarches de leurs assurés automobile en cas d'accident. [...] Leur caméra, leur micro et leur pavé tactile doivent permettre d'associer le bancassureur, en lui permettant de voir la scène de l'accident, et l'assuré qui, ayant les mains libres, peut remplir en temps réel son constat amiable. Celui-ci sera guidé en direct par son téléconseiller, avec lequel il pourra dialoguer par lunettes interposées. Et c'est donc sous l'œil du gestionnaire de sinistre que le client cochera les cases du constat, prendra les photos nécessaires - avec ses lunettes connectées - et enverra dans la foulée son dossier.

Cet accompagnement aurait du sens puisque, selon Michel Cabirol, directeur du développement de BPCE Assurances, « 50 % des constats sont mal remplis, souvent parce que l'automobiliste panique ». Cette application a vocation à être déclinée et pourrait s'appliquer aux dégâts des eaux. Si ces innovations se popularisent, elles permettront de réaliser de substantielles économies en frais d'expertise. [...]

BNP Paribas Cardif explore aussi les opportunités du numérique et des objets connectés. Dans son « lab » installé au rez-de-chaussée de son siège à Nanterre, l'assureur donne à voir et à essayer toutes sortes d'innovations technologiques. Les siennes, comme cette « box » vendue en Italie qui sonne l'alarme en cas d'incendie, d'inondation ou de panne de courant dans une maison, ou une application de « pay how you drive » développée au Royaume-Uni qui permet d'analyser les comportements au volant et d'accorder des ristournes aux bons conducteurs. [...]

*Source : Les Échos, le 08 octobre 2014*

### **Annexe 3 : La sécurité, cyberangoisse des consommateurs**

Assassiner quelqu'un en bloquant à distance son stimulateur cardiaque ou en prenant le contrôle de sa voiture connectée ? L'idée n'est pas le fruit de l'imagination d'un scénariste d'Hollywood, c'est une menace prise très au sérieux. Dans un rapport publié en octobre, l'office européen de police prévoit en effet une vague prochaine de cybercriminalité dans le domaine des objets connectés. [...]

L'information pourrait presque faire sourire si elle ne correspondait pas à une vraie anxiété des consommateurs vis-à-vis des objets connectés. Selon un sondage récent d'Harris Interactive, sept Français sur dix « éprouvent aujourd'hui des craintes sur la sécurité de ces nouveaux appareils "intelligents" et sur la confidentialité des données personnelles qu'ils collectent ». Une réticence encore plus forte que celles concernant le coût de ces appareils ou de leur réelle utilité.

*Source : Le Monde, 23 novembre 2014*

<b>BTS ASSURANCE</b>		<b>Session 2016</b>
<b>Environnement économique, juridique et managérial de l'assurance</b>	<b>ASE3ECO</b>	<b>Page 4/8</b>

#### Annexe 4 : Wait and see

En aidant les utilisateurs à prendre leur santé en main, les objets connectés peuvent changer profondément leur approche de la médecine, dans une logique plus préventive que curative. C'est tout le pari fait par les acteurs de l'assurance santé, convaincus que ceux-ci peuvent tenir un rôle important dans le déploiement des politiques de prévention. À condition que les assurés jouent le jeu, en utilisant réellement ces objets, bien sûr, mais aussi en partageant certaines données avec leur assureur. La question est hautement sensible, mais elle mérite d'être posée, tant ces nouveaux outils de prévention peuvent bouleverser le modèle économique de l'assurance. [...]

L'outil créera la fonction : « *Il a fallu que les smartphones et les tablettes arrivent sur le marché pour qu'on prenne la mesure de la place qu'ils occuperaient dans nos vies et des usages qu'ils feraient naître* », observe Mme Asseraf, directrice du digital d'Allianz France. Il se passera la même chose avec les objets connectés : « *On se posera très naturellement les bonnes questions en fonction de la façon dont les utilisateurs se les approprieront.* »

[...] Mme Asseraf prévient « *Plus nous serons clairs collectivement, mieux nous pourrions avancer Il va donc falloir trouver un consensus de place sur l'utilisation des données personnelles.* » Consensus reposant sur un triple engagement de transparence (je vous dis ce que je fais des données et combien de temps je les garde), de confidentialité (je m'engage à ne pas les communiquer à des tiers) et de réciprocité (les données peuvent déboucher sur une réduction tarifaire).

Source : L'Argus de l'assurance, 12 décembre 2014

#### Annexe 5 : Quand les « *digital natives* » coachent leurs dirigeants

De plus en plus de jeunes salariés de l'assurance forment directement les cadres expérimentés de leur entreprise aux usages du digital. Dans toutes les entreprises ayant entamé leur transformation digitale, c'est l'un des termes à la mode : *reverse mentoring*, mentorat ou tutorat inversé en français. Ou comment des salariés, issus essentiellement de la génération Y (nés après 1980), forment aujourd'hui leurs aînés aux enjeux des réseaux sociaux et du numérique.

« *Ces jeunes, qui arrivent dans le monde du travail, ont grandi avec Internet et les outils nomades. Ils ont donc tout naturellement les compétences appropriées pour sensibiliser nos collaborateurs aux usages du digital* », explique M. Rolland, directeur de la culture et de l'innovation chez Axa France.

À l'occasion de sa conférence sur le digital organisée le 12 novembre dernier, la compagnie d'assurance a annoncé avoir déployé en septembre une formation de *reverse mentoring*, basée sur le volontariat. Résultat, en moins de deux mois, 55 personnes ont endossé le rôle de formateur auprès de 250 salariés d'Axa France, leur expliquant comment utiliser au mieux les outils de recherche et de gestion de l'information, ou encore comment gérer leur image dans un monde digital. [...]

Seulement voilà, si cette nouvelle pratique interpelle, c'est surtout parce que les jeunes mentors coachent directement des cadres de leur entreprise, mettant de côté le lien hiérarchique qui existe pourtant entre eux. [...] M. Ruthardt, DRH délégué du groupe Maif ajoute : « *Cette connexion intergénérationnelle est en tout cas à l'image des relations qui se développent dans l'entreprise, à savoir que nous communiquons tout autant de manière horizontale que verticale* ».

Pour autant, selon M. Raickman, du cabinet de conseil en recrutement Eurosearch et Associés, cette pratique passerait moins bien auprès d'autres salariés. « *Quand vous êtes dans le management intermédiaire, cela peut être perturbant d'être formé par quelqu'un de moins expérimenté que soi. Car c'est reconnaître que cette personne a des compétences que vous n'avez pas.* »

Source : L'Argus de l'assurance, 12 décembre 2014

BTS ASSURANCE		Session 2016
Environnement économique, juridique et managérial de l'assurance	ASE3ECO	Page 5/8

## Annexe 6 : Nouveaux métiers dans l'assurance : du numérique à l'évolution des risques

Sous l'impact de la transformation numérique, mais aussi de l'évolution des risques et de la réglementation, de nouveaux métiers émergent dans l'assurance. [...] Après avoir été traité essentiellement sous l'angle commercial, le numérique est perçu comme un enjeu de ressources humaines. Selon l'étude mondiale du cabinet Ernst & Young sur « La révolution des métiers », 90% des dirigeants estiment que les fonctions vont évoluer dans leur entreprise au cours des cinq prochaines années, alors que 70 % des Français déclarent manquer des compétences nécessaires au développement de leur entreprise.

« Dans l'assurance, les acteurs qui vont réussir leur transformation digitale sont ceux qui seront parvenus à faire évoluer les métiers existants, tout en identifiant et en intégrant les nouveaux métiers émergents », observe M. Deganis, du cabinet Kurt Salmon.

Conscient de l'importance de s'ouvrir à de nouvelles compétences pour accélérer sa mutation technologique, Allianz France a recruté vingt personnes en 2013-2014 dans son unité *digital et market management* : des spécialistes Web, des chargés de communication ou encore des chefs de projets digitaux. Mais quels sont les nouveaux postes apparus chez l'assureur ? « Le métier de *data scientist* est celui qui est le plus novateur dans notre secteur. C'est une fonction en pleine construction, à la croisée de la statistique, du CRM [*Customer relationship management*, ou gestion de la relation client] et de l'informatique », indique Mme Deman-Enel, directrice du développement RH d'Allianz France.

Pour faire face à l'explosion des nouvelles technologies dans les entreprises, les DRH doivent également recruter d'autres fonctions nouvelles liées au numérique et à forte consonance anglo-saxonne (*social media manager*, *wellness manager*...). « Dans le secteur de l'assurance, l'investissement d'une majorité des grands groupes dans les offres multicanal, le *big data*<sup>2</sup>, mais aussi dans les objets connectés commence à avoir des effets sur l'emploi. De nouveaux besoins sont créés et nécessitent de faire appel à ces compétences digitales émergentes », observe M. Lebel, *manager information technology* (IT) dans le cabinet de recrutement Hays.

Source : L'Argus de l'assurance, 17 avril 2015

## Annexe 7 : Assurance connectée, de fortes perspectives de développement

Depuis maintenant 2 ans, les assureurs inondent le marché d'applications de conduite connectées aux données. En France, Axa, Allianz, Maaf et Direct Assurance ont chacun lancé une application pour smartphones liée à la conduite, dont le but est d'aider les assurés à mieux conduire mais aussi, pour les assureurs, d'adapter et de moduler leurs produits d'assurance. Selon un article publié sur le site News-Assurance, "ces nouvelles applications prennent en compte quatre facteurs : la vitesse, l'accélération, le freinage et les virages. Elles attribuent ensuite une note finale qui permet au conducteur de savoir concrètement comment est sa conduite. Reliées au GPS du smartphone, toutes les applications permettent de voir s'afficher les itinéraires avec des indications sur les endroits où la conduite a été dangereuse, mais aussi de recevoir des conseils pour améliorer la conduite." L'auteur de l'article ajoute d'ailleurs : "De fait aujourd'hui, selon un Rapport de PwC, publié par *Les Échos*, 56 % des Français seraient prêts à communiquer des informations personnelles à leur assureur. Par ailleurs, toujours selon le même rapport 70 % des sondés accepteraient d'installer un capteur de données dans leur voiture ou chez eux. Le marché français est donc mûr pour le "pay how you drive".

[...] Des évolutions sont déjà envisageables, avec la mise en place de grilles tarifaires pouvant prendre en compte l'activité physique ou encore les habitudes alimentaires de chacun. Un premier pas, qui n'est pas des moindres, vers la convergence de ces objets connectés et de l'assurance...

Un article paru dans le New York Times [...] remarque que "cette nouvelle façon de faire de l'assurance pourrait dynamiser un marché en stagnation depuis plusieurs années"; "Un tel système pourrait également remettre en cause l'un des principes fondateurs du secteur, celui

<sup>2</sup> Big Data : ensemble des données numériques collectées en quantité massive par les entreprises.

de la mutualisation des risques. En hyper-personnalisant les profils, les assurés aux comportements les plus vertueux verraient leurs cotisations baisser tandis que les individus identifiés comme ayant un comportement à risque verraient les leurs augmenter à chaque écart de conduite. Cette perspective porte aussi en elle les germes d'un système de surveillance généralisée (l'assureur pourrait vérifier que vous vous rendez bien à la salle de sport grâce à la géolocalisation de votre smartphone) et soulève la question du traitement de données hautement confidentielles."

Source : Corebusiness.fr, le 11 mai 2015

### **Annexe 8 : Assurance santé : quelles perspectives à l'ère des objets connectés ?**

[...] On observe davantage de réticences du côté des acteurs de la santé, en raison de la nature même des données manipulées, qui sont beaucoup plus sensibles et qualifiées comme telles par la loi Informatique et Libertés qui octroie aux données personnelles dites « données sensibles » un statut plus protecteur : en particulier, leur collecte et traitement sont soumis à l'accord exprès et préalable de la personne concernée.

Le droit tend à se renforcer pour bien négocier le virage digital et accompagner la santé connectée. L'exploitation des données s'inscrit dans un cadre réglementaire [...] qui va permettre aux individus de connaître l'exploitation qui est faite des données qui peuvent les identifier, et dans certains cas, de s'y opposer, voire d'imposer le recueil de leur consentement préalable avant toute utilisation commerciale de leurs données.

Pour mémoire, les données de santé sont qualifiées de « données sensibles » par la réglementation européenne et la loi Informatique et Libertés de 1978, ce qui a pour conséquence de conditionner leur collecte et leur utilisation à l'accord préalable de la personne concernée. Il s'agit en effet d'une donnée relevant de l'intimité de chaque individu, dont la divulgation peut lui être préjudiciable. [...]

Le risque de cybersécurité est bien réel. L'assureur Anthem a été victime en février 2015 du vol de données personnelles sur un nombre indéterminé d'assurés au sein de sa base d'environ 80 millions de personnes, dont 40 millions d'assurés actuels. Les motivations des *hackers*<sup>3</sup> peuvent être multiples : revente des données à d'autres acteurs de la santé, cryptage puis restitution des données contre rançon, malveillance...

Source : L'Argus de l'assurance, 15 mai 2015

### **Annexe 9 : GAFA, start-ups<sup>4</sup>, vers une concurrence protéiforme\***

Plus agiles, axés sur le service, les nouveaux entrants déferlent dans le monde de l'assurance. Si les comparateurs et forums d'échanges sont installés, ceux qui suscitent les fantasmes et exacerbent les peurs sont les GAFA (Google, Apple, Facebook et Amazon). Ils possèdent les données les plus riches et surtout la confiance des consommateurs prêts à leur acheter voyages, livres et...contrats d'assurance ? Accenture a établi que 8% des assurés français souhaitant changer d'assurance auto ou habitation seraient prêts à souscrire auprès de ces géants du Web. C'est pourquoi les acteurs historiques ne peuvent se contenter de digitaliser leurs services existants. Ils doivent innover avec de nouveaux produits, d'où leur ouverture aux start-ups via des prises de participation voire des rachats et les nombreux tests en cours en laboratoire. « 56% des dirigeants redoutent les nouveaux entrants », confirme M. Sloukgi, associé chez PwC.

Source : L'Argus de l'assurance, 12 juin 2015

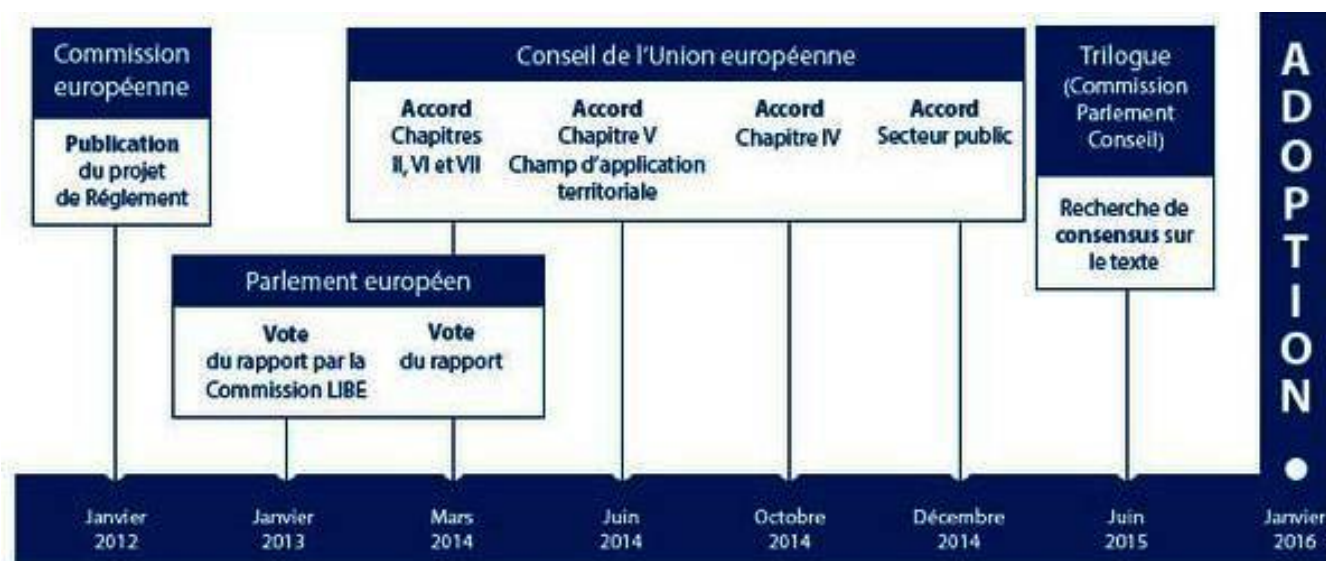
\* Protéiforme : qui est susceptible de prendre des formes diversifiées

<sup>3</sup> Hacker : pirate informatique.

<sup>4</sup> Start-up : entreprise nouvellement créée.

<b>BTS ASSURANCE</b>		<b>Session 2016</b>
<b>Environnement économique, juridique et managérial de l'assurance</b>	<b>ASE3ECO</b>	<b>Page 7/8</b>

## Annexe 10 : Calendrier prévisionnel d'adoption du règlement européen sur la protection des données



Source : CNIL - 23 juin 2015

## Annexe 11 : Projet de loi sur le numérique : les données personnelles mieux encadrées

Présenté samedi 26 septembre à Matignon, l'avant-projet de loi sur la République du numérique, pose les fondements de la société et de l'économie du numérique. Il vise à ouvrir les données publiques (*Open data*), et renforce le contrôle des utilisateurs sur leurs données et les pouvoirs de sanction de la CNIL. [...]

Les citoyens seront appelés à formuler des propositions d'amélioration et d'enrichissement du projet via une consultation publique pendant trois semaines.[...]. Les vingt idées qui recueilleront le plus de suffrages seront, dans un second temps, examinées par le gouvernement.

Source : L'Argus de l'assurance, 28 septembre 2015

## Annexe 12 : Cyber-risques & cyber-assurances

Une Directive européenne du 25 novembre 2009, transposée en droit français par un décret du 30 mars 2012, oblige les entreprises de télécommunications et fournisseurs d'accès Internet à déclarer sous 24 heures, à la CNIL, la survenance d'une attaque cyber entraînant la destruction, la perte, la divulgation ou l'accès non autorisé à des données personnelles.(...).

La proposition de règlement relatif à la protection des données personnelles devrait étendre et renforcer les obligations de la Directive (...) Il s'agit de protéger les données personnelles et de renforcer le contrôle de la violation de la vie privée.

Les entreprises devront déclarer la découverte d'une faille de sécurité, dans les 24 heures à la CNIL dont les pouvoirs de sanction seraient renforcés. L'amende pourrait atteindre 2 à 5 % du chiffre d'affaires global de l'entreprise. (...). Ce règlement s'appliquera aux entreprises non encore concernées par l'obligation de déclaration: elle devrait accroître l'intérêt pour l'assurance Cyber.

Source : Banque & Stratégie n°336 septembre 2015