



**RECOMMANDATION DU CONSEIL SUR LES BONNES PRATIQUES POUR AMELIORER LA
SENSIBILISATION AUX RISQUES ET L'EDUCATION SUR LES QUESTIONS D'ASSURANCE**

RECOMMANDATION DU CONSEIL

Ces Bonnes Pratiques ont été approuvées par le Conseil de l'OCDE, le 28 mars 2008.

RECOMMANDATION DU CONSEIL SUR LES BONNES PRATIQUES POUR AMELIORER LA SENSIBILISATION AUX RISQUES ET L'EDUCATION SUR LES QUESTIONS D'ASSURANCE

LE CONSEIL,

Vu l'article 5(b) de la Convention de l'Organisation de coopération et de développement économiques du 14 décembre 1960 ;

Considérant que dans sa « Recommandation sur les principes et les bonnes pratiques relatifs à la sensibilisation et l'éducation financières », le Conseil a invité le Comité des marchés financiers et le Comité des assurances et des pensions privées, à identifier des bonnes pratiques supplémentaires notamment dans le domaine de l'éducation sur les questions d'assurance;

Considérant que les « Bonnes pratiques pour améliorer la sensibilisation aux risques et l'éducation sur les questions d'assurance » qui sont énoncées en annexe à cette Recommandation – ci-après dénommées « les Bonnes pratiques » – complètent les Principes et les bonnes pratiques relatifs à la sensibilisation et l'éducation financières, dans le cadre du projet global sur l'éducation financière, et que ces Principes s'appliquent pleinement au domaine des risques et de l'assurance;

Considérant que les Bonnes pratiques ont également été structurées de manière à être compatibles avec les « Bonnes pratiques pour l'éducation financière relative aux pensions privées » élaborées en parallèle par le Groupe de travail sur les pensions privées et le Comité des assurances et des pensions privées ;

Considérant que, du fait de la conjonction de l'exposition croissante des ménages à un large éventail de risques traditionnels et émergents à caractère individuel ou collectif, et de la réduction des financements publics, d'entreprise et fondés sur le principe de solidarité de la couverture des risques économiques et sociaux – qu'ils soient liés à la santé, aux revenus ou encore au vieillissement – il incombe directement aux ménages de définir le niveau de protection qu'ils souhaitent, ainsi que de choisir et gérer les produits d'assurance adéquats pour couvrir ces risques de plus en plus en aigus ;

Considérant que les mécanismes d'assurance revêtent une importance de plus en plus grande en tant que source de protection des ménages, ce qui accroît également leur impact sur les marchés de capitaux au niveau mondial ;

Considérant que l'assurance, notamment en termes de produits et de prestataires, est un des domaines les plus complexes, sophistiqués et diversifiés du secteur financier ;

Considérant que les ménages montrent non seulement régulièrement qu'ils ont un faible niveau de connaissances financières en général, mais qu'ils ne sont en outre pas suffisamment sensibilisés aux risques, ni capables d'évaluer correctement leur exposition aux risques, et que leur niveau d'éducation, leurs connaissances et leurs compétences concernant les questions et produits d'assurance laissent à désirer ;

Considérant que la sensibilisation et un niveau d'éducation et de compétences adéquats des ménages en matière de risques et d'assurance sont essentiels pour faciliter leur intégration économique et sociale et pour leur bien-être, et que ces éléments peuvent en outre contribuer à limiter les dépenses publiques sociales; et qu'ils sont tout aussi importants pour le développement de marchés de l'assurance solides, efficaces et concurrentiels ;

Considérant que les pouvoirs publics et les institutions publiques et privées concernées des pays de l'OCDE et des économies non Membres peuvent tirer profit d'orientations internationales destinées à améliorer la sensibilisation aux risques et l'éducation sur les questions d'assurance ;

Considérant que devront être pris en compte dans le cadre de la mise en œuvre des Bonnes pratiques, et en fonction des spécificités nationales, les différents besoins de sensibilisation et d'éducation dans le domaine des risques et de l'assurance, ainsi que les initiatives déjà engagées, les parties prenantes impliquées dans le processus de sensibilisation et d'éducation, et le cadre de réglementation et de contrôle des assurances en place ;

Sur proposition du Comité des assurances et des pensions privées et du Comité des marchés financiers :

RECOMMANDE aux pays Membres de promouvoir la sensibilisation et l'éducation concernant les risques et les questions d'assurance, et aux pouvoirs publics et aux institutions publiques et privées concernées de prendre à cet égard dûment en compte et d'appliquer les Bonnes pratiques pour améliorer la sensibilisation aux risques et l'éducation sur les questions d'assurance qui sont énoncées en Annexe à cette Recommandation, et dont elles constituent une partie intégrante.

INVITE les pays Membres à diffuser ces Bonnes pratiques auprès des institutions des secteurs public et privé qui sont impliquées dans l'éducation et la sensibilisation financières, et travaillent sur les questions de risques et d'assurance.

INVITE les économies non Membres à tenir dûment compte de cette Recommandation et à diffuser ces Bonnes pratiques auprès des institutions des secteurs public et privé qui sont impliquées dans l'éducation et la sensibilisation financières, et travaillent sur les questions de risques et d'assurance.

CHARGE le Comité des assurances et des pensions privées et le Comité des marchés financiers d'échanger des informations sur les progrès réalisés et l'expérience acquise concernant la mise en œuvre de cette Recommandation, d'analyser ces informations, et d'en rendre compte au Conseil, au plus tard, dans les trois ans suivant son adoption et, en tant que de besoin, par la suite.

ANNEXE

BONNES PRATIQUES POUR AMELIORER LA SENSIBILISATION AUX RISQUES ET L'EDUCATION SUR LES QUESTIONS D'ASSURANCE

I. Sensibilisation au risque et éducation aux questions d'assurance¹ : cadre, définition et objectifs

1. Compte tenu des caractéristiques nationales, la sensibilisation au risque et l'éducation en matière d'assurance doit être encouragée spécifiquement, qu'elle s'inscrive dans un effort général d'éducation financière ou dans des programmes spécifiques. Ces programmes d'éducation doivent être menés de manière cohérente et transparente entre les principales parties prenantes².

2. Dans ce contexte, l'éducation sur les questions d'assurance doit contribuer à deux objectifs fondamentaux :

- d'une part aider à une meilleure prise de conscience et à une meilleure responsabilisation par rapport aux risques potentiels auxquels sont exposés les individus et aux moyens par lesquels l'assurance peut couvrir ces risques ;
- deuxièmement permettre aux citoyens de développer les connaissances, la compréhension, les capacités et la confiance nécessaires pour bien évaluer et bien comprendre les polices dont ils ont besoin, pour savoir où trouver des informations complémentaires, des avis objectifs ou de l'aide si nécessaire, pour prendre des décisions informées sur leur protection et celles de leurs proches, et pour adopter une attitude d'anticipation et de responsabilité en matière de risques et de couverture.

3. L'éducation en matière d'assurance doit être prise en compte au sein du cadre réglementaire et de contrôle des assurances, et considérée comme un facteur favorisant la croissance sociale et économique et le bien-être car elle contribue à l'émergence de marchés fiables, transparents, efficaces et compétitifs d'assurance, dans le cadre d'une réglementation prudentielle et de protection du consommateur adaptée. L'éducation en matière d'assurance ne saurait se substituer à la réglementation prudentielle et à la protection des assurés. Ces deux éléments sont particulièrement nécessaires dans le secteur des assurances afin de protéger les droits des consommateurs et de promouvoir l'efficacité du marché de l'assurance et la symétrie de l'information.

4. A cet égard, les mesures spécifiques à envisager au sein d'un pays/Etat concernant l'éducation aux problèmes d'assurance devront prendre en compte avant tout le cadre réglementaire - en particulier concernant la fourniture d'information de qualité avant, durant et après la conclusion des contrats (règles d'information et de transparence) -, les impératifs législatifs ou codes de conduite applicables aux intermédiaires ou les pratiques de vente, ainsi que les mécanismes obligatoires ou volontaires de médiation en place.

II. Rôles et responsabilités des principales parties prenantes

A. Action des pouvoirs publics

5. En règle générale, les pouvoirs publics devront envisager de promouvoir l'éducation aux questions d'assurance, compte tenu de la situation et des choix stratégiques du pays/Etats, spécialement lorsque la sensibilisation au risque et les capacités en matière d'assurance s'avèrent insuffisantes, avec des conséquences particulièrement néfastes pour les citoyens à long terme, et lorsque aucune autre initiative (privée) d'éducation efficace n'est en cours ou prévue.

6. La participation des pouvoirs publics à ce processus d'éducation devrait avoir pour principal objectif d'aider à la prise de conscience des risques majeurs et de la nécessité d'une protection adéquate, notamment par le biais de solutions assurantielles variées ; et de permettre aux individus d'accéder à un niveau suffisant de connaissances, de compréhension et de compétence pour adopter une attitude responsable et opérer des choix raisonnés en matière d'assurance.

7. A cet égard, les gouvernements devront faire en sorte que les citoyens soient suffisamment instruits – éventuellement par le biais des programmes scolaires – pour être bien renseignés, compétents et responsables en matière de risque et d'assurance, en agissant aussi précocement que possible et de manière répétée à des temps forts de la vie de l'individu (lors des évolutions de sa situation familiale, professionnelle et patrimoniale).

8. Dans ce contexte, un certain nombre d'actions doivent être encouragées, à savoir notamment :

1. la promotion d'une culture de la responsabilité en matière de protection personnelle, en particulier en inculquant aux individus certaines notions liées au risque, à sa prévention et à sa compensation, et aux possibilités offertes par les solutions assurantielles et par les mécanismes et produits d'assurance de base :
 - les programmes scolaires, en particulier au niveau secondaire, devraient comprendre la familiarisation avec des notions plus spécifiques concernant le risque et l'assurance (enseignées séparément ou dans le cadre des cours d'économie ou de finance), incluant notamment les mécanismes et les produits fondamentaux de l'assurance ainsi que les évolutions et acteurs majeurs du marché de l'assurance ;
 - il convient de promouvoir les études de plus haut niveau et les formations universitaires ou des instituts spécialisés dans le domaine de l'assurance et les faire connaître par différentes approches de communication, notamment par des concours et des manifestations spécifiques ;
 - il convient de promouvoir et/ou développer l'enseignement et la formation spécialisés, les centres de prévention et d'information sur les problèmes du risque et de l'assurance ;
 - à cet égard, il convient de s'assurer que les éducateurs acquièrent les qualifications et la formation nécessaires pour pouvoir instruire les jeunes avec confiance sur les problèmes de risque et d'assurance.
2. La promotion et le développement de programmes et de campagnes de prévention et d'information concernant les risques graves, les populations vulnérables, les produits d'assurance innovants ou complexes et les produits impliquant un transfert de risque plus important sur l'individu – notamment les contrats en unités de compte - les risques de sous-couverture, de double-couverture et/ou de sur-assurance, les conditions et modalités clé des contrats, ainsi que

les droits et obligations des consommateurs et des acteurs du marché de l'assurance en matière de produits d'assurance.

Cet effort de promotion pourrait passer notamment par l'élaboration de sites web spécifiques ou d'une section dédiée incluse dans le site de l'autorité de surveillance afin d'informer les consommateurs.

9. Les pouvoirs publics devraient également envisager l'élaboration, au niveau national, de structures spécialisées - éventuellement au sein des autorités existantes – chargées de la promotion et de la coordination des actions de sensibilisation et d'éducation aux problèmes d'assurance.

B. Rôle des acteurs du marché de l'assurance³

10. En règle générale, les rôles et responsabilités de tous les acteurs du marché de l'assurance dans le processus d'éducation financière devront être clairement définis et promus, et devront s'inscrire dans leurs pratiques de bonne gouvernance⁴ vis-à-vis des détenteurs de polices d'assurance et/ou de leurs clients. La responsabilité des acteurs du marché de l'assurance, et en particulier des intermédiaires indépendants, qui représentent leurs clients à cet égard, doit inclure non seulement la fourniture d'une information exacte et de qualité, distincte de la publicité et de la promotion, mais aussi des conseils objectifs, ciblés et proportionnés à l'exposition au risque et aux besoins de leurs assurés/clients.

11. Les bonnes pratiques en matière de vente devront inclure l'élaboration de mécanismes pour l'évaluation du niveau de compréhension des clients par les vendeurs ou les agents, lesquels devront être qualifiés et formés pour le faire. Cela s'applique en particulier aux produits d'assurance complexes, aux produits d'assurance impliquant un engagement à long terme et aux engagements qui représentent une part importante des revenus actuels et futurs ou aux produits qui supposent un important transfert du risque sur l'assuré.

12. Les acteurs du marché de l'assurance (et/ou leurs associations représentatives nationales) devront être incités à créer et développer des sites web en libre consultation présentant des informations générales sur les produits et les assureurs.

13. Les acteurs du marché de l'assurance devront être incités à lancer de nouvelles initiatives pour améliorer la prise de conscience des individus concernant les risques, les mesures permettant de le prévenir et les mécanismes de couverture existants, parmi lesquels les instruments d'assurance, ainsi qu'à fournir des informations objectives sur les questions liées à l'assurance. Ces activités devront être bien distinctes de la promotion commerciale et de la publicité.

C. Rôle des autres partenaires sociaux et commerciaux

14. Selon le contexte national, les associations représentatives du marché de l'assurance, les associations de consommateurs, les employeurs, les syndicats, les organismes non gouvernementaux et les instituts spécialisés dans les questions d'assurance, devront aussi contribuer aux programmes d'éducation financière.

15. Par exemple, ces partenaires sociaux et commerciaux doivent être incités à mener des enquêtes sur les besoins des consommateurs en matière de sensibilisation au risque et d'éducation aux questions d'assurance, et sur la manière dont ces consommateurs préfèrent que leurs soient dispensées ces informations. Ils doivent faire leur possible pour fournir des informations, des conseils et de la formation sur les questions d'assurance, ou indiquer aux consommateurs ou à leurs salariés (dans le cas d'entreprises) où ils peuvent recevoir une telle assistance. Ils doivent aussi être incités à produire de la documentation pour les programmes d'éducation publique, à condition que les renseignements fournis soient

suffisamment neutres et distribués sous le contrôle des pouvoirs publics. Les employeurs et/ou les syndicats en particulier ont un rôle particulier à jouer pour s'assurer que les salariés sont bien informés des différents types de couverture des assurances professionnelles qui s'offrent à eux et sur ceux qui leur sont le plus adaptés.

III. Programmes visant à sensibiliser au risque et à améliorer l'éducation sur les problèmes d'assurance

A. Evaluation des besoins et des programmes existants

16. Selon les circonstances propres à chaque pays, les initiatives en matière d'éducation financière sur le secteur de l'assurance doivent notamment s'efforcer en permanence de mettre au point des méthodologies et des critères pour évaluer les besoins de la population en matière d'éducation et leur capacité et responsabilité au regard des risques et des questions d'assurance, ainsi que l'impact et l'efficacité des programmes existants à cet égard.

17. Selon les besoins propres au pays considéré, ces processus nécessiteront notamment :

- une évaluation plus systématique des risques qui pourraient affecter les individus et leurs proches, ainsi qu'une analyse du risque et des populations les plus sous-assurées ou les plus susceptibles d'être sur-assurées ;
- une évaluation du niveau d'éducation de la population et de son degré de réactivité (ou de passivité) en matière d'exposition au risque, de protection ou de prévention des risques, et de questions d'assurance ;
- l'identification et l'évaluation des besoins d'éducation de la population en fonction de ces groupes, des risques, des produits et d'acteurs spécifiques, ainsi que des raisons expliquant un éventuel déficit d'éducation ;
- Une évaluation systématique des mesures et des programmes destinés à améliorer l'éducation en matière de risque et d'assurance, en s'appuyant sur une série de critères prédéterminés, avec une évaluation de leurs coûts et de leurs avantages.

B. Mécanismes et outils

18. Les programmes visant à améliorer le niveau de sensibilisation et d'éducation aux risques et à l'assurance devront envisager de recourir à une grande diversité de modalités afin d'atteindre de manière effective un large public (ainsi que des groupes ciblés et particulièrement vulnérables).

19. En fonction des circonstances nationales, ces modalités devraient comprendre d'encourager:

- Une large couverture médiatique (radio, télévision, presse écrite, affichage et Internet), et l'organisation d'événements de sensibilisation aux questions d'assurance et à l'importance de l'éducation financière dans ce domaine. A cet égard, il faudrait améliorer la sensibilisation au risque et la connaissance de l'assurance chez les acteurs de l'information et de l'éducation (médias, enseignants, éducateurs et parents) ;
- La création de sources d'information de haut niveau, gratuite, fiable et objective et/ou la création d'organismes ou de centres par lesquels les parties prenantes de l'assurance pourraient (de préférence en se coordonnant) proposer aux consommateurs des informations, de la formation, de l'assistance et des conseils en matière d'assurance ;
- La création de différents outils – sites Internet, mais aussi guides, brochures, prospectus et autres modes de communication classiques ou modernes – permettant aux consommateurs de consulter

des sources de comparaison fiables entre les offres des différents acteurs du marchés de l'assurance, et d'évaluer leur niveau de protection vis-à-vis des risques potentiels (calculatrices et questionnaires) ainsi que leur propre connaissance de leurs besoins en matière d'assurance et du fonctionnement de leurs polices.

20. Pour les risques les plus graves, sans que soit pour autant limitée la liberté de contracter, ceux qui sont le plus souvent sous-assurés ou assurés de manière inappropriée, compte tenu des éventuels déficits d'éducation financière temporaires ou de long terme ou de la passivité des consommateurs, des mécanismes par défaut pourront être envisagés dans le cadre d'une réglementation appropriée.

21. Dans le même esprit, les secteurs de l'assurance et financier devraient aussi être incités à développer des produits d'assurance innovants (par exemple la micro-assurance) et des canaux de distribution adaptés aux besoins de protection des consommateurs – en particulier des segments les plus vulnérables de la population.

NOTES

- ¹ Dans le présent document, les « questions d'assurance » s'entendent au sens large et couvrent : en premier lieu, les questions d'ordre général liées à l'exposition au risque des individus et aux besoins de protection afférents ; deuxièmement, tous les produits destinés à couvrir ces risques potentiels pour les individus (à l'exclusion des produits bancaires, d'investissement et d'épargne fournis par les fonds de pension ou les autres établissements spécialisés dans la fourniture de produits d'épargne orientés vers la retraite), quels que soient les distributeurs de ces produits ; et troisièmement, toutes les polices (notamment certaines polices d'assurance-vie se rapprochant de produits de pension) proposées et distribuées par les fournisseurs « traditionnels » du marché de l'assurance (acteurs de l'assurance – sociétés d'assurance, sociétés mutuelles, caisses de prévoyance – et leurs intermédiaires – agents et courtiers) directement aux individus ou aux entreprises pour leurs salariés.
- ² Les principales parties prenantes de l'assurance sont les organismes et autorités publics de tutelle, les principaux acteurs du marché de l'assurance, ainsi que les associations d'assureurs, d'intermédiaires et de consommateurs, les organismes non gouvernementaux, les instituts et fondations travaillant dans le domaine de l'assurance, ainsi que les consommateurs, les détenteurs d'une police d'assurance, les assurés, leurs bénéficiaires et tiers.
- ³ Les termes « acteurs du marché de l'assurance » couvrent largement l'ensemble des prestataires et vendeurs de produits d'assurance, incluant : les prestataires traditionnels d'assurance (compagnies d'assurances, mutuelles, société de prévoyance), les intermédiaires traditionnels d'assurance (courtiers et agents), ainsi que les distributeurs non conventionnels, comme les banques, ainsi que d'autres types de distributeurs n'appartenant pas au secteur financier (par ex. concessionnaires automobile, grande distribution, agence de voyages, etc.). Cette terminologie couvre également différentes formes de distribution, y compris les plus modernes (internet, téléphonie mobile, etc.).
- ⁴ Voir aussi à cet égard, la recommandation de l'OCDE relative aux lignes directrices sur la gouvernance des assureurs, [C(2005)45].