



DECRYPTAGE

Enquête :

**Innovation par temps de crise :
Quels rapports entre MOA et
DSI ?**

PAGE 4

L'essentiel de la semaine

Stratégie - page 7

Protection sociale paritaire : naissance d'un nouveau géant

Systèmes d'information - page 12

L'assurance française en 2010 : un bilan mitigé

Stratégie - page 8

L'assurance française en 2011 : les assureurs "peu optimistes"

Systèmes d'information - page 14

AXA personnalise le remboursement des médicaments

Systèmes d'information - page 11

Auto : BPCE Assurances lance une application iPhone

Conjoncture - page 15

Assurance vie : un nouveau contrat-cadre est à l'étude

1

L'ESSENTIEL DE LA SEMAINE

Agrume adhère à L'Union Harmonie Mutuelles

Au terme de son Assemblée générale du 30 janvier dernier, l'Union de groupes mutualiste Agrume a acté son adhésion à l'Union Harmonie Mutuelles. A travers cette opération, ce sont trente mutuelles d'entreprises représentant 800 000 personnes couvertes qui ont rejoint le giron de l'Union Harmonie Mutuelles.

(Lire page 7)

Liberty International Underwriters (LIU) affiche ses ambitions pour 2013

Après deux années, 2011 et 2012, durant lesquelles il a enregistré des résultats brillants, l'assureur qui vient de fêter son centenaire annonce sa volonté de poursuivre sur sa lancée en France. Ses atouts : une extension de son champ d'activité et l'efficacité de ses équipes.

(Lire page 8)

CAA : Troisième appel à projets pour les aidants

Crédit Agricole Assurances (CAA) vient de lancer un appel à projets pour les aidants. L'objectif pour le bancassureur est de poursuivre son engagement auprès de cette population, qu'elle soit bénévole ou relève de la famille.

(Lire page 11)

Quelles sont les pratiques d'assurances à l'heure du Net ?

Organisée Par le comparateur Lesfurets.com, la matinale sur les pratiques des assureurs sans un contexte d'assurance en ligne a confirmé la nécessité ouf les intervenants de respecter le fameux devoir de conseil.

(Lire page 12)

SEPA : Harmonie Mutuelle retient Cegedim Activ

La première mutuelle santé depuis le 1er janvier 2013 a retenu l'éditeur de logiciels pour la conduite de son chantier de mise en place des procédures Sepa qui s'appuieront sur l'offre packagée de ce fournisseur.

(Lire page 14)

L'indice IPAP de janvier 2013 affiche des accidents autos à la baisse

Selon l'indice des prix des assurances de particulier (IPAP) de janvier 2013 publié par le premier comparateur français et mutuelleland.com, les prix des assurances autos, habitation et santé sont orientés à la hausse alors que les accidents autos ont accusé une forte baisse en 2012.

(Lire page 15)

SOMMAIRE

DÉCRYPTAGE

| Stratégie | page 5

Innovation par temps de crise : Quels rapports entre MOA et DSI ?

2 STRATÉGIE & ACTUALITÉS

- 2.1 Accords de partenariats 7**
 - Agrume adhère à L'Union Harmonie Mutuelles..... 7
 - Delta Assurances : croissance externe rime avec dimension nationale..... 7
 - Henner créé une joint-venture avec le courtier espagnol Artai..... 8
- 2.2 Résultats des sociétés 8**
 - Liberty International Underwriters (LIU) affiche ses ambitions pour 2013 8

3 MARKETING

- 3.1 Innovations Produits/Service 9**
 - AIG dévoile son nouveau contrat de protection des dirigeants..... 9
 - Swiss Life lance une nouvelle garantie emprunteur 10

4 SYSTEMES D'INFORMATION

- 4.1 Internet / Multimédia 11**
 - CAA : Troisième appel à projets pour les aidants..... 11
 - L'ESC de Docapost DPS reçoit le label coffre-fort électronique de la FNTEC..... 12
 - Quelles sont les pratiques d'assurances à l'heure du Net ?..... 12
- 4.2 Ingénierie - Prestations intellectuelles - Formations..... 14**
 - SEPA : Harmonie Mutuelle retient Cegedim Activ 14
 - Agenda..... 14

5 CONJONCTURE ECONOMIQUE ET SOCIALE

- 5.1 Synthèse des marchés européens 15**
 - L'indice IPAP de janvier 2013 affiche des accidents autos à la baisse 15
- 5.2 Actualité sociale 16**
 - L'ordre des médecins s'ouvre à une aide à mourir 16
- 5.3 Épargne / Retraite / Prévoyance 16**
 - La collecte des FIP et FCPI en baisse..... 16

6 NOMINATIONS

- MAPFRE WARRANTY : de Philippe Berlinson devient directeur des partenariats autos 17

DECRYPTAGE

Une exclusivité CAPA Hebdo

Enquête:

Innovation par temps de crise : quels rapports entre MOA et DSI ?

En conduisant une enquête visant à savoir si les directions fonctionnelles ont encore besoin des directions de systèmes d'information par temps de crise, CA Technologies met le doigt sur une problématique cuisante depuis que les maîtrises d'ouvrage se sont invitées dans la conduite de nouveaux projets de transformation. Apparemment provocateur, cette interrogation prend toute son importance à l'heure du Cloud computing où certains départements métiers n'hésitent plus à challenger les DSI sur la base de services que met à leur disposition ce nouveau paradigme. Capa Conseil a voulu décrypter l'enquête conduite par cette firme américaine qui propose des composants technologiques dédiés à gérer et sécuriser les environnements IT complexes permettant ainsi de supporter les services métier agiles.

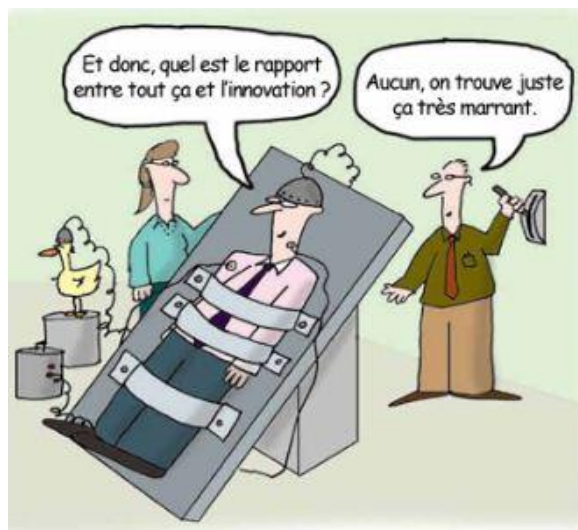
PROPOS RECUEILLIS PAR EMMANUEL MAYEGA

En conduisant une enquête visant à savoir si les directions fonctionnelles ont encore besoin des directions de systèmes d'information par temps de crise, CA Technologies met le doigt sur une problématique cuisante depuis que les maîtrises d'ouvrage se sont invitées dans la conduite de nouveaux projets de transformation. Apparemment provocateur, cette interrogation prend toute son importance à l'heure du Cloud computing où certains départements métiers n'hésitent plus à challenger les DSI sur la base de services que met à leur disposition ce nouveau paradigme. Capa Conseil a voulu décrypter l'enquête conduite par cette firme américaine qui propose des composants technologiques dédiés à gérer et sécuriser les environnements IT complexes permettant ainsi de supporter les services métier agiles.

L'ère du numérique apporte une nouveauté indéniable : les directions fonctionnelles, techniquement appelées MOA pour maîtrise d'ouvrage, affichent une bonne culture technologique. Du coup, elles comprennent mieux l'informatique à l'heure du Big data, du Cloud computing et autre Bring Your Own Design (BYOD). Et deviennent actrices dans le choix de

services. Du coup, elles n'hésitent plus à soumettre à rude épreuve les directions des systèmes d'information internes. Pour en savoir davantage, CA Technologies a conduit une enquête auprès de 800 professionnels (directeurs informatiques, et décideurs fonctionnels) évoluant dans de grandes entreprises du monde entier. Les résultats de cette étude apportent un éclairage sur l'état de l'innovation dans le monde en période de crise économique. Mieux, ils dévoilent qu'après l'émergence des nouvelles technologies numériques et la transformation de l'utilisateur des technologies de l'information en consommateur de services, l'innovation n'est plus la chasse gardée des DSI. Autre enseignement, les entreprises les plus innovantes mettent en

œuvre des processus formels de mesure de la réussite de leurs projets d'innovation, ce qui traduit une volonté de structurer leur démarche d'innovation à l'heure où les budgets sont difficiles à trouver. En détail, les résultats de ce travail apportent de multiples enseignements importants pour les DSI et les maîtrises d'ouvrage. Première révélation : si près d'une personne interrogée sur deux considère que l'innovation est un élément



œuvre des processus formels de mesure de la réussite de leurs projets d'innovation, ce qui traduit une volonté de structurer leur démarche d'innovation à l'heure où les budgets sont difficiles à trouver.

En détail, les résultats de ce travail apportent de multiples enseignements importants pour les DSI et les maîtrises d'ouvrage. Première révélation : si près d'une personne interrogée sur deux considère que l'innovation est un élément

bien maîtrisé par son entreprise (48 %), 20 % la prennent comme un élément minime voire inexistant (pour 4% elle en est même totalement absente). Autre éclairage de cette enquête, les entreprises les plus innovantes considèrent que des processus et structures bien établis forment un élément critique pour capitaliser sur l'innovation : avoir une bonne idée, c'est bien, mais l'exécuter c'est mieux. Ainsi, elles appliquent l'innovation aux domaines de l'analyse et de la planification (67 %), des processus et de la structure (56 %), plutôt que de l'expérimentation (50 %) et de l'exploration (48 %). Clairement, par temps de marasme économique, les entreprises privilégient l'action et les réalisations concrètes ; l'exécution prend le pas sur la réflexion. Un exemple pour illustrer cette réalité : les structures innovantes disposent d'un processus formel et systématique de mesure de la réussite de leurs projets d'innovation (39 % contre 20 % des entreprises où l'innovation est minime). Au total ce sont 74 % des entreprises innovantes qui mesurent la réussite de leurs projets d'innovation, contre 52 % des entreprises peu innovantes. Seulement 9 % des entreprises innovantes n'ont pas mis en œuvre de processus de mesure (contre 16 % peu innovantes).

adresse principalement la gestion des back-office métiers de l'assurance Vie ; quant à celui de Madrid, il témoigne d'une forte activité dans les fonctions de distribution d'assurance et nouvelles technologies. Ils se positionnent donc comme force de production de haut niveau, capitalisant sur des expertises fonctionnelles et techniques centrées sur l'assurance de personnes : vie, épargne, prévoyance et santé.

Le manque de budget est le principal frein à l'innovation

Qu'en est-il des freins à l'innovation ? Selon l'enquête de CA Technologies, le manque de ressources et de budget apparaît comme la difficulté majeure pour l'innovation. D'autre part, les entreprises investissent davantage sur l'optimisation de l'existant par temps de difficultés économiques : actuellement, 37 % du budget informatique sont consacrés à la délivrance de nouveaux services ; en revanche, 63 % sont dédiés à la maintenance de l'infrastructure existante. Selon CA Technologies, l'une des priorités des DSI dans un tel contexte doit être d'identifier des moyens pour consolider, rationaliser et automatiser des processus afin d'allouer à l'innovation les ressources ainsi libérées. Selon cette enquête, les entreprises innovantes n'éprouvent aucune crainte à déployer de nouvelles technologies.

Bien au contraire, elles entendent en tirer le meilleur parti. Corollaire, l'innovation concerne le plus souvent des évolutions technologiques (46 %), les services (43 %) et la conception (40 %). Une stratégie qui se traduit, selon l'éditeur, par des bénéfices concrets : amélioration de la satisfaction client, accélération des délais de mise sur le marché (time-to-market), conquête de nouveaux marchés, amélioration de la profitabilité et accroissement des parts de marché. Autant de sujets de préoccupations au menu du quotidien des assureurs et des banques qui, faute de pouvoir continuer à capitaliser sur des marchés financiers atones, doivent innover afin d'être plus compétitifs.

Au vu de ces résultats, l'innovation apparaît ainsi comme une stratégie incontournable. Pourtant 20 % des dépenses informatiques y sont directement imputés là où 63 % des budgets en la matière sont dédiés à des chantiers de maintenance des systèmes existants. Cette innovation est, selon cette enquête, désormais prise en charge majoritairement par les directions fonctionnelles (54 % contre 46 % par les directions informatiques). Cela corrobore le fait qu'elle n'est plus le domaine réservé de la DSI. Cette tendance s'aligne sur celle dévoilée par l'étude de Gartner réalisée en la matière, en 2011. Selon cette enquête, dans les cinq prochaines années, les directions marketing disposeront d'un budget informatique plus important que celui de la DSI. Selon CA Technologies, si le DSI n'est plus seul maître à bord du paquebot de l'innovation, il doit en devenir l'orchestrateur. Pourtant, sur le terrain, l'importance de la direction générale est souvent sous-évaluée par le top management : pour 22 % de ses membres, le département informatique ne joue aucun rôle dans l'innovation, 16 % pensent que son rôle est minime et 11 % indiquent même que la DSI forme une barrière à l'innovation. Selon CA Technologies, qui avait conduit une enquête précédente ayant mis en exergue les craintes des DSI sur le manque de culture numérique de leur Comité de direction, doivent réfléchir avec leurs homologues fonctionnels aux manières de mieux collaborer.

Au-delà de ces tendances générales et mondiales, la situation de la France face aux autres pays a été abordée dans cette étude. Selon l'éditeur, la comparaison avec d'autres pays est quelque peu rassurante. Ainsi, l'innovation fait l'objet de processus formels et structurés dans 19 % des entreprises françaises contre 8 % des entreprises aux Etats-Unis, 15 % au Japon et 14 % en Allemagne. Par ailleurs, elle est largement encouragée et mise en pratique dans 49 % des entreprises françaises contre 20 % aux Etats-Unis, 37 % au Japon et 44 % en Allemagne. Et cette enquête d'aller plus loin. Selon, elle, les Français seraient plus sensibilisés aux bénéfices

apportés par l'innovation dans des domaines opérationnels : si 66% des entreprises françaises ont pour priorité stratégique l'anticipation des besoins des clients, contre 49 % des britanniques, 46 % des allemandes, 39 % des américaines et 64% des japonaises, pour les françaises, les principaux facteurs de développement de l'innovation sont le besoin de conserver leur avantage concurrentiel (31 %) et d'attirer de nouveaux clients (29 %), alors que pour les allemandes, c'est plutôt la disponibilité de nouvelles technologies suscitant une rupture (30 %) et pour les américaines, l'évolution des besoins des clients (37 %), qui sont à l'origine de l'innovation. Enfin, si les DSI des pays européens et du Japon considèrent majoritairement l'innovation comme très importante, seuls ceux des Etats-Unis la jugent comme critique (43 %) pour le développement de leurs entreprises. Cette enquête apporte un éclairage dans la mutation digitale que vivent les entreprises du monde entier. Selon Jean-François Pruvot, Directeur Général de CA Technologies France, « *Les conclusions de cette enquête offrent une image contrastée du rôle des différents acteurs de l'innovation dans l'entreprise. Si les entreprises sont conscientes de l'apport de l'innovation dans leur quête de différenciation, elles doivent encore clarifier le rôle de la Direction informatique et lui donner les moyens d'orchestrer l'ensemble des projets d'innovation de l'entreprise* ». Et d'ajouter : « *Avec les nouvelles technologies comme le Cloud Computing qui offre plus de flexibilité et de*

réactivité aux utilisateurs métiers, CA Techno-

Méthodologie de l'étude

A la demande de CA Technologies, IDG a mené cette étude en ligne, en juillet 2012, auprès de 800 professionnels évoluant dans des entreprises affichant un chiffre d'affaires supérieur à 1 milliard de dollars aux Etats-Unis et supérieur à 500 M\$ hors des Etats-Unis. L'échantillon était composé de décideurs informatiques (DSI, VP, etc.) et responsables métiers (Directeurs seniors, VP, ...), dans une proportion équivalente dans chaque région (USA, 150 personnes interviewées ; Brésil, 75 ; UK, 100 ; Allemagne, 100 ; France, 100 ; Japon, 100 ; Singapour, 100 ; Australie, 75). Ces entreprises sont issues de tous secteurs d'activité : distribution, fabrication, transport, technologies, secteur public, pharmaceutique, santé, assurance, banque, santé, énergie, aérospatiale, etc.

logies considère que les Directeurs informatiques vont devenir des courtiers de services, dont la mission sera de répondre instantanément aux demandes des utilisateurs, comme il est désormais de mise à l'ère du Cloud Computing.

2

STRATÉGIE & ACTUALITÉ

2.1 Accords de partenariats

Agrume adhère à L'Union Harmonie Mutuelles

Au terme de son Assemblée générale du 30 janvier dernier, l'Union de groupes mutualiste Agrume a acté son adhésion à l'Union Harmonie Mutuelles. A travers cette opération, ce sont trente mutuelles d'entreprises représentant 800 000 personnes couvertes qui ont rejoint le giron de l'Union Harmonie Mutuelles.

Le rythme de concentration de la profession continue. Cette fois-ci, le tour revient à l'Union Harmonie Mutuelles de renforcer davantage sa présence sur le terrain à travers l'accueil d'un nouveau partenaire de taille : Agrume. Cette union de groupe mutualiste vient ainsi renforcer la position de son partenaire d'accueil en lui apportant 800 000 nouveaux membres. L'adhésion à l'Union Harmonie Mutuelles a une finalité : permette à Agrume de développer les services dédiés aux mutuelles de son giron. Plus généralement, trois objectifs sont ainsi clairement affichés par cette union

de groupe : définir et conduire une politique commune de communication, mettre en place des mécanismes permettant une entraide technique et financière entre ses membres à partir de modes de financement et de modalités pré-définies et déployer des outils communs de prévention et de gestion des risques.

Delta Assurances : croissance externe rime avec dimension nationale

Pour développer sa présence sur territoire national, Delta assurances table sur la croissance externe. Elle vient ainsi d'acquérir le cabinet parisien ACE Conseil.

Après le rachat de deux cabinets parisiens, Baugas et Merckelbagh spécialisés en assurance crédit, le marseillais Delta assurances vient de ramener le cabinet ACE Conseil dans son giron. Dirigée par Michel Fanton, cette structure est très spécialisée dans la protection sociale complémentaire des salariés de grandes entreprises (effectif supérieur à 500 salariés). Elle compte dans ses rangs quinze collaborateurs et a réalisé un chiffre d'affaires de 3,3 millions d'euros de commissions en 2012. En une décennie, ce cabinet parisien a réussi à se positionner comme alternative à ses alter ego de grande taille. Sa stratégie : développer une expertise de la protection sociale des salariés du SBF 120 voire ceux du CAC 40. Delta assurances et ACE Conseil disposent d'activités complémentaires et partagent des valeurs communes. Ce qui explique leur regroupement. L'union de ces deux acteurs leur permet d'élargir leur assise et de renforcer leur taux de pénétration. Ils sont désormais positionnés au 20ème rang des courtiers français avec un volant de commissions de 15

millions d'euros et au total 110 collaborateurs. L'une des retombées de cette fusion est l'augmentation de la capacité d'intervention du nouveau groupe sur le terrain de la complémentaire santé. Part ailleurs, ce rapprochement est également l'occasion d'une redistribution des cartes en interne. Michel Fanton prend les rênes de la direction des Assurances de personnes des deux entités, Marseille et Paris. Delta Assurances a été créé en 1920 et a pour président Jacques Lecat. Spécialiste du courtage d'assurances pour les entreprises il intervient sur différentes branches : Responsabilités et dommages (IARD), santé prévoyance, assurances crédit et affacturage et, à travers sa filiale Caassure, la vente de contrats Emprunteurs. Le regroupement à Paris vient de s'opérer dans de nouveaux locaux situés à Levallois Perret où sont réunis 25 collaborateurs. Le siège reste à Marseille où le courtier emploie 90 personnes dont une cinquantaine mobilisée sur sa plateforme « delta gestion » chargée du back-office pour l'ensemble des risques.

Henner créé une joint-venture avec le courtier espagnol Artai

Afin de proposer un accompagnement optimisé à ses clients espagnols, le courtier français vient de nouer une joint-venture avec son homologue ibérique.

Les deux courtiers ont décidé d'unir leurs forces pour créer la Joint-Venture Henner & Artai. Ce dernier est un spécialiste de l'Iard sur le marché espagnol et est solidement installé sur ce territoire avec quatorze bureaux et une centaine de collaborateurs. Pour mémoire, son partenaire français est spécialiste de la protection sociale. L'un et l'autre entendent développer des synergies en mutualisant leur savoir-faire. L'objectif est de mieux servir et accompagner leurs clients respectifs en Espagne et en France en leur proposant des solutions complètes. Historiquement ouvert à l'international, Henner a profité de cette opportunité pour

renforcer sa présence à l'étranger en mettant sur pied son premier bureau commercial en Europe du Sud. Le courtier a d'ores et déjà pris ses quartiers à Madrid avec une équipe commerciale qui s'appuie sur celle de son partenaire local déjà bien implanté en Espagne. La vocation de cette force humaine : proposer sur place aux assurés nationaux et expatriés des contrats standard ainsi que des produits sur mesure.

2.2 Résultats des sociétés

Liberty International Underwriters (LIU) affiche ses ambitions pour 2013

Après deux années, 2011 et 2012, durant lesquelles il a enregistré des résultats brillants, l'assureur qui vient de fêter son centenaire annonce sa volonté de poursuivre sur sa lancée en France. Ses atouts : une extension de son champ d'activité et l'efficacité de ses équipes.

L'année 2013 sera celle de la consolidation des acquis de Liberty International Underwriters en France. Il entend continuer à offrir de nouvelles couvertures et tout particulièrement en intervenant de plus en plus sur la branche des risques industriels lourds dont les premières souscriptions ont été effectuées dès le 1er janvier 2013. Il s'agit d'une extension de l'offre en matière d'assurance dommages dans un marché similaire à celui des risques énergies qui implique à la fois une forte expertise en matière de souscription et de grandes capacités. En complément, LIU France prévoit d'accentuer le développement de son offre sur ses activités existantes. A cette fin, il va y introduire de nouvelles extensions de couvertures dans les prochains mois. Selon Olivier Muraire, directeur général France et Europe du Sud, « ces innovations devraient contribuer à renforcer le développement du groupe en France où l'assureur a affiché plus de 30 % de croissance ces deux dernières années. Cette avancée est le fait de la poursuite du développement de ses activités traditionnelles en France (RCMS, risques financiers, RC générale et professionnelle) grâce à une innovation produit concrétisée à travers le lancement de la solution Intégrale ou encore la garantie des risques sociaux ». Parallèlement, le groupe a obtenu en France une embellie sur

de nouveaux territoires de souscription ouverts les années précédentes : Energie, pétrole et autre pharmacie en 2008, maritime, transport et construction en 2009, crédit, risques politiques, kidnap & Ransom en 2010 et risques environnementaux en 2012. En complément, le porteur de risques a développé un programme affinitaire qui lui a permis de renforcer son chiffre d'affaires 2012, lequel a atteint le cap fatidique des 100 millions d'euros. Si l'année 2013 est celle de l'élargissement de son champ d'intervention, l'assureur prévoit également d'améliorer le service rendu à ses courtiers et à ses assurés. Il intègre régulièrement les remarques et observations des uns et des autres. Une ouverture qui lui a valu, en 2011, la première place de l'enquête française inédite sur la qualité des assureurs risques d'entreprises. Cette étude reconduite en 2012 a confirmé le rang de LIU France.

3

MARKETING

3.1 Innovations produits/Services sur Internet

AIG dévoile son nouveau contrat de protection des dirigeants

BusinessGuard 2013, c'est le nom du nouveau contrat lancé par AIG pour protéger les dirigeants confrontés aux nouveaux risques réglementaires et aux exigences renforcées de la gouvernance d'entreprise.

Face à une montée en puissance du réglementaire avec pour corollaires des contrôles, investigations et autres enquêtes civiles, pénales ou administratives répétés l'assureur américain vient de lancer BusinessGuard 2013. Les nouvelles garanties de cette police permettent d'accompagner les dirigeants le plus en amont possible, en leur offrant une couverture avant même qu'ils ne soient personnellement la cible d'une enquête ou d'une investigation. BusinessGuard 2013 élargit la couverture garantissant les dirigeants contre les risques d'atteinte à leur réputation. Ce contrat prend également en charge les indemnités transactionnelles versées par les dirigeants pour prévenir la survenance d'une réclamation et limiter leur responsabilité personnelle. Du fait de la dimension transnationale de bon nombre d'entreprises et de la multiplicité des systèmes juridiques et de gouvernance applicables, la responsabilité des managers est plus largement exposée et

difficilement maîtrisable. BusinessGuard 2013 capitalise sur le savoir-faire international d'AIG pour apporter aux dirigeants des couvertures actualisées et adaptées à leurs risques à l'étranger. En complément, le déploiement de polices locales à travers la solution Passeport permet d'accéder au réseau d'AIG et de bénéficier de couvertures adaptées aux contraintes locales.

l'assureur est à même de proposer un plafond de garantie par sinistre. Cette solution, permet d'apporter à nos assurés une meilleure continuité dans la gestion de leurs différents sinistres auprès d'AIG. Ce contrat est lancé à travers l'Europe au cours du mois de Février.

Swiss Life lance une nouvelle garantie emprunteur

Afin d'améliorer l'accès à l'emprunt des personnes présentant un risque aggravé de santé conformément à la finalité de la Convention Aeras, l'assureur vient de dévoiler Garantie Emprunteur Solution, une offre développée spécifiquement pour cette population.

La nouvelle solution proposée vient compléter la gamme de produits SwissLife Garantie Emprunteur aux garanties sur mesure, proposée aux particuliers et aux professionnels qui empruntent. Elle propose une réponse quel que soit le motif de l'emprunt : acquisition d'une résidence principale ou secondaire, investissement locatif, immobilier professionnel, prêts professionnels. Et concerne tout type de prêt : amortissable classique, avec ou sans différé, amortissable à taux variable ou à paliers, prêts à taux zéro, prêts « in fine », prêts relais, Crédit bail/LOA, Chez Swiss Life, l'on insiste sur le positionnement alternatif de cette offre assortie d'une tarification et des conditions d'assurance adaptées, car elle permet à sa cible de mener à bien ses projets d'emprunts. A cette fin, elle propose une gamme de garanties étendue. Celles-ci portent sur les risques de

décès (adhésion possible jusqu'à l'âge de 85 ans) ; Perte Totale et Irréversible d'Autonomie (PTIA) ; Incapacité Temporaire Totale de travail (ITT) avec exonération des cotisations ; Invalidité Permanente Totale (IPT) ; Garantie Invalidité Spécifique AERAS (GIS) ; Perte d'emploi avec exonération des cotisations et assistance retour à l'emploi incluse. A l'instar des autres produits de la gamme SwissLife Garantie Emprunteur, la cotisation est calculée au choix sur un tarif en capital initial ou en capital restant dû. Si l'adhérent est non-fumeur, une tarification préférentielle lui est accordée.

4

SYSTEMES D'INFORMATION

4.1 Internet / Multimédia

CAA : Troisième appel à projets pour les aidants

Crédit Agricole Assurances (CAA) vient de lancer un appel à projets pour les aidants. L'objectif pour le bancassureur est de poursuivre son engagement auprès de cette population, qu'elle soit bénévole ou relève de la famille.

Le bancassureur dévoile un appel à projets pour les aidants familiaux. Il s'agit du troisième du genre. Il s'étale du 18 février au 29 avril 2013. Les initiatives retenues dans le cadre de cette opération bénéficieront d'un soutien financier pour une enveloppe de 300 000 euros. Depuis 2010, le bancassureur est engagé auprès des aidants et les aide à financer des projets associatifs. Trois ans après, près d'une quarantaine d'associations ont bénéficié de son soutien dans l'ensemble des régions françaises. Les projets financés doivent répondre au moins à une de leurs attentes : information, formation, répit, soutien psychologique, coordination des intervenants, conciliation entre la vie professionnelle et privée. Des actions concrètes fort appréciées sur le terrain où les aidants se sentent souvent abandonnés. Véronique Mallard, directrice d'Alfa Répit, l'une des associations soutenues depuis 2010 témoigne : « Notre association située à Dréfféac en Loire-Atlantique gère une maison d'accueil de jour pour les per-

sonnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés. Le projet financé par Crédit Agricole Assurances consiste à proposer un séjour de vacances de 5 jours à 7 couples aidants-aidés, soit 210 jours sur trois ans. » Plus généralement, Crédit Agricole Assurances s'engage auprès des aidants à travers différents axes : outre l'appel à projets, « La minute des aidants » constitue un programme télévisé court ; il propose des conseils utiles aux aidants et sensibilise le grand public sur cette cause. En complément, le site internet www.etreaidant.com s'adresse à la fois aux associations et aux aidants. Les dossiers de candidatures du troisième appel à projets sont à déposer sur cette plate-forme.

L'ESC de Docapost DPS reçoit le label coffre-fort électronique de la FNTC

L'espace sécurisé de conservation (ESC) de la société Docapost DPS vient de recevoir le label Coffre-fort électronique de la Fédération nationale des Tiers de confiance (FNTC).

Offrir aux utilisateurs des garanties de respect des exigences en termes d'intégrité, d'horodatage et de traçabilité a motivé Docapost DPS à solliciter le label Coffre-fort électronique auprès des autorités compétentes. En obtenant cette distinction, l'opérateur rejoint Security.com qui bénéficie de la même certification. De leur côté, les sociétés Locarchives et Pitney Bowes ont vu leur service de tiers-archivage labellisé.

Selon Alain Bobant, président de la FNTC, « la démarche de labellisation des services de confiance entreprise par la Fédération des Tiers de confiance favorise l'engagement des professionnels de la confiance dans une démarche qualité, tout en facilitant le travail des entreprises à la recherche de solutions conformes à l'état de réglementation, technique et normatif ». Le programme de labellisation mis en place par la FNTC a pour finalité la couverture de

l'ensemble des services de confiance. Le premier label à avoir vu le jour, en 2004, est dédié aux services de tiers-archivage. Quant au label coffre-fort électronique, il a été décerné pour la première fois en 2009. Ces différentes certifications de la FNTC sont adossées à des référentiels techniques ayant inspiré les normes AFNOR NF Z42-013 et NF Z42-020 qui sont respectivement consacrées aux services d'archivage électronique (SAE) et au Coffre-fort électronique (CFE). Du reste, la Fédération nationale des tiers de confiance est reconnue comme acteur essentiel de la sécurisation des échanges électroniques et de la conservation des informations.

Quelles sont les pratiques d'assurances à l'heure du Net ?

Organisée Par le comparateur Lesfurets.com, la matinale sur les pratiques des assureurs sans un contexte d'assurance en ligne a confirmé la nécessité ouf les intervenants de respecter le fameux devoir de conseil. Qu'il s'agisse des assureurs en ligne comme des comparateurs, accompagner le client est plus que jamais une obligation face à une matière complexe. Échanges sur le vif relatifs à un sujet surveillé de près par l'ACP et réglementé par la Directive d'intermédiation sur l'assurance (DIA).

Le débat démarre rudement pour les intervenants de l'assurance présents. Et pour cause. Le décor est planté par un responsable d'un organisme de défense des consommateurs, en l'occurrence le CLCV. Son représentant brosse un tableau des pratiques de l'assurance somme toute négatives : « Sur un marché où l'offre est pléthorique, les assureurs continuent de fragiliser le consommateur ; l'exemple de l'affinitaire qui se généralise l'atteste ; les refus de prise en charge se multiplient également ; les contrats sont complexes, car longs et difficiles d'accès. Un exemple : seulement 1/3 des personnes interrogées lors de l'une de nos récentes enquêtes avouent connaître leurs garanties. En fait, il faut qu'un dommage survienne pour que l'assuré se rende compte des limites de sa couverture. Ce n'est quand même pas normal, surtout quand bon nombre ne savent pas ce que signifient certains termes parmi lesquels la franchise », dénonce Olivier Gayraud, juriste et représentant de l'association de consommateurs CLCV. Pour ce dernier, ces différentes limites

ont pour corollaire le développement de la multi-assurance. Convoquée à la barre comment réagit l'assurance ? Ses représentant sont globalement d'accord avec une bonne partie des doléances présentées. Nelly Brossard, directrice générale de amaguiz, est sur cette longueur d'onde. Et précise, toutefois : « L'acte fondateur de notre activité tient compte de ces remarques ; nous avons voulu être un acteur à part dans le monde de l'assurance. D'autres nouveaux entrants ont compris la nécessité de proposer un conseil digne de ce nom au prospect. Car il a besoin de clarté. Sur notre site, nous affichons clairement les franchises et les garanties, tout comme les exclusions. En complément du Web, notre plate-forme téléphonique est là pour éclairer l'internaute. Pour autant, force est de constater que l'assurance reste complexe. Malgré les fiches-produits claires que nous proposons, certains clients ne sont pas toujours au fait des informations mises à leur disposition ». Enfin, sur les difficultés liées à la résolution d'un contrat, la directrice

générale de la filiale de l'assureur vert insiste sur l'originalité de ses pratiques en la matière :

« chacun de nos clients peut, à tout moment, résilier son contrat, sans se justifier ». Euro Assurance est également sur le même tempo. Emmanuel Poyatos, son directeur opérationnel, partage l'analyse de la CLCV mais estime que « ces dernières années, l'ensemble des assureurs fait des efforts en termes de transparence et de conseil. Ce n'est pas simple de conseiller quand on vend à distance ; pour éclairer au maximum l'assuré, nous avons décidé de créer des pôles de gestion sur le terrain et dédié au client. Après un premier à Paris, une trentaine sera mise sur pied dans toute la France ». De son côté, l'Olivier Assurances se pose la question, par la voix de Claire-Anne Coriat, directrice générale, s'il n'est pas finalement nécessaire de refondre l'ensemble du vocabulaire de l'assurance. Un exemple : bris de glace qui semble clair pour tous évoque une autre réalité pour d'autres, illustre-t-elle. Et de marteler : « Il faut une véritable réflexion en la matière ». Cette démarche qui vise à mieux informer le consommateur est au cœur de nos pratiques, notre idée fondatrice ». Pour le directeur général de lesfurets.com, l'avènement des comparateurs a eu pour effet de remettre en cause ce colloque singulier. En cela, le comparateur de nouvelle génération comme lesfurets.com vient apporter la simplicité dans le processus

d'acquisition d'un contrat d'assurance en mettant en avant le rapport garantie/prix là où les premières plates-formes proposaient uniquement une approche de résultats cantonnée sur la discrimination tarifaire. Reconnaisant le rôle salubre des comparateurs, Olivier Gayraud dénonce toutefois leur manque d'indépendance. Ce que réfute le président de lesfurets.com, concernant la société dont il est le géniteur. Quid de la rémunération de ces plates-formes ? Au-delà de ces interrogations, le représentant de la CLCV plaide pour une publication des résultats en temps réel, ce qui n'est pas toujours le cas. Il reconnaît en revanche le rôle pédagogique des comparateurs. Enfin, la place de la protection des données a fait l'objet d'un débat dans le cadre de cette matinale qui a permis de reposer les interrogations actuelles sur les pratiques de la profession. Il reste des progrès à faire, notamment en termes de transparence et de respect des données personnelles du client.

EMMANUEL MAYEGA

4.4 Ingénierie - Prestations intellectuelles - Formations

SEPA : Harmonie Mutuelle retient Cegedim Activ

La première mutuelle santé depuis le 1er janvier 2013 a retenu l'éditeur de logiciels pour la conduite de son chantier de mise en place des procédures Sepa qui s'appuieront sur l'offre packagée de ce fournisseur.

Dès février 2014, la directive Sepa sera à l'origine d'un marché unique des paiements en euros. Pour y faire face avec des procédures adaptées, Harmonie Mutuelle a décidé de s'appuyer sur la solution outillée de Cegedim Activ. Dans le cadre de ce chantier, l'éditeur va mettre en place la solution MA€A de Cegedim e-business. Celle-ci est interfacée avec le système d'information de son client architecturé autour de la plate-forme Activ'Infinite. Son implémentation a démarré à la fin de l'année dernière et sa mise en production devrait intervenir au courant du premier semestre 2013. L'entrée en production des procédures Sepa permettra à Harmonie Mutuelle d'être apte à gérer des mandats signés par l'adhérent, conformément à la nouvelle législation. Le groupe pourra également émettre des prélèvements dans les conditions prévues par la réglementation SEPA. Grâce à cette solution de centralisation des prélèvements, Harmonie Mutuelle pourra mieux gérer ses flux de trésorerie, de la gestion jusqu'aux systèmes périphériques parmi lesquels le CRM, les outils de trésorerie, de comptabilité, d'édition, de ressources humaines, de prévoyance, et de Business intelligence. Selon Bruno David, directeur des études informatiques du GIE Systèmes d'Information Harmonie Mutuelle, le groupe a « choisi d'opter pour une solution

proposée par Cegedim Activ qui, au-delà de sa performance, lui permet de conserver une cohérence et une homogénéité sur le plan d'urbanisation du Système d'Information. En effet, l'Union Harmonie Mutuelles disposait déjà de solutions Cegedim Activ et ce progiciel permet d'assurer une interopérabilité et une simplification des futures évolutions applicatives et migrations de données ». De son côté, Jean Marie Simon, directeur de Cegedim Global Payments, activité de Cegedim e-business explique : « La mise en conformité avec le dispositif SEPA représente un véritable projet d'entreprise, qui va bien au-delà de la seule dimension informatique. En effet, elle mobilise de nombreuses compétences et impacte en particulier les relations directes entre les entreprises et leurs clients. Harmonie Mutuelle a parfaitement pris la mesure de cette complexité, et s'est donnée toutes les chances de succès, en anticipant et en capitalisant sur les synergies proposées par le Groupe Cegedim [...] ».

Agenda

Une conférence sur Solvabilité 2, IFRS et MCEV

Les cabinets de conseil R&A, herdia et Ose Coaching organisent une conférence une conférence jeudi 21 mars 2013, de 8h30 à 11h, dans les locaux d'herdia (51, rue Saint Georges 75009 Paris - 4ème étage). Thème abordé :

Solvabilité 2 - IFRS - MCEV : de véritables opportunités de changement. Les experts de ces trois cabinets proposeront ainsi une approche originale sur ces sujets d'actualité et conjugueront trois angles de vue : une vision technique

métier : mettre en relief les similitudes et les spécificités des référentiels IFRS - Solvabilité 2 - MCEV ; une vision organisation et SI : présenter une approche pragmatique de la mise en œuvre opérationnelle de ces normes ; vision conduite du changement : faire évoluer les personnes dans leur perception du changement et leur permettre de passer du sentiment d'une adaptation subie à une véritable volonté de transformation Programme et inscriptions sur le site : <http://convergencedesnormes.evenium.net>
Renseignements : normes@herdia.fr, 0687863187

5

CONJONCTURE ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

5.1 Synthèse des marchés européens

L'indice IPAP de janvier 2013 affiche des accidents autos à la baisse

Selon l'indice des prix des assurances de particulier (IPAP) de janvier 2013 publié par le premier comparateur français et mutuelleland.com, les prix des assurances autos, habitation et santé sont orientés à la hausse alors que les accidents autos ont accusé une forte baisse en 2012.

Assurland vient de publier son indice IPAP de janvier 2013, période fortement marquée par les modifications tarifaires chez bon nombre d'assureurs. Comparés à une inflation générale qui oscille autour de 2 %, les tarifs des différentes branches enregistrent une hausse. En assurance auto, le comparateur a relevé une poussée tarifaire de +2,1 % sur douze mois. Ce chiffre moyen cache des changements tarifaires variables selon les porteurs de risques. Là où Maaf affiche +0,9 %, Swiss Life planche à 4 %. Entre les deux, AXA se situe à +1,5 %, la MAIF +2 % comme la MACSF ; quant à Generali, il présente un indice de +3 %. Selon Assurland, ces chiffres semblent très élevés eu égard à l'évolution très favorable de la sinistralité. Car l'an dernier, la Sécurité Routière a noté une baisse de tués et de blessés respectivement de 8 % et de 6,9 % par rapport à la même période de 2011. Une accalmie qui vient rompre avec les médiocres années 2010 et 2011. « Certes, le nombre d'accidents, tel qu'on peut l'estimer sur la base des tués et des blessés de la route n'est pas le seul facteur impactant le prix des assurances auto. Traditionnellement, le coût de la réparation automobile ainsi que les soins de santé et l'indemnisation des victimes d'accidents corporels augmentent plus vite que l'inflation pour des raisons structurelles. S'y ajoute en 2013 le transfert aux assureurs par l'Etat de la revalorisation des rentes servies aux accidentés de la route et pris en charge jusqu'à maintenant par le Fonds de Garantie Automobile. Mais ces facteurs de hausse, ponctuels ou structurels, peinent à expliquer l'énorme con-

traste entre une baisse des fréquences de -8 % et une hausse des coûts de +2 %. Peut-être le jeu de la concurrence viendra-t-il modérer ces hausses dans les mois à venir ? », analyse Assurland.com.

Dans la partie Santé, le comparateur a identifié une hausse de +3,3 % sur douze mois. Ce chiffre est dans la moyenne des hausses de prix annoncées par les assureurs. Ces derniers vont de +1,5 % (MAAF) à +4 % (Generali). Selon le comparateur, « La modération des dépenses de santé constatée en 2011 et 2012 permet un ralentissement de la hausse des prix comparée aux années passées. 2012, année d'élections, n'a pas vu de transferts de charges supplémentaires de la Sécurité Sociale vers les mutuelles ». D'autre part, après la TSCA, c'est le statu quo qui prévaut également sur le plan fiscal. Enfin, En assurance habitation, Assurland.com a mesuré une hausse de +3,2 % dans la même période considérée. Cet indice est dans la fourchette basse des hausses de prix annoncées par les assureurs. L'absence de catastrophes naturelles en 2012, à laquelle il faut ajouter la forte hausse des années passées, a permis de rétablir l'équilibre économique de l'assurance habitation, malgré certaines dérives sur le petit risque (incendies, inondations, vols).

5.2 Actualité sociale

L'ordre des médecins s'ouvre à une aide à mourir

Inédit. Pour la première fois de son histoire, l'Ordre des médecins envisage une aide à mourir. Une aide qui interviendrait sous la forme d'une sédation terminale administrée au patient qui le souhaite.

Un véritable tabou est brisé. Dans un texte publié le 14 mars dernier, l'Ordre des médecins préconise une évolution de la législation sur la fin de vie afin d'apporter une réponse aux situations sans suite. Le Cnom met en avant un devoir d'humanité pour justifier de la nécessité d'une assistance médicalisée pour mourir dans la dignité, acte devant relever d'un collègue médical et non pas d'un médecin agissant de manière isolée. Toutefois, l'Ordre ne parle pas du concept d'euthanasie, trop chargé symboliquement et politiquement. D'autre part, elle est illégale dans l'Hexagone. Un dispositif existe toutefois, la loi Leonetti, qui date de 2005. Elle apporte une solution au plus grand nombre de situation de fin de vie. Et permet de soulager certains malades en phase terminale. Toutefois, il persiste certains cas exceptionnels. Face à

cela, le CNOM recommande «une évolution de la législation sur la fin de vie en réponse à des situations exceptionnelles ». L'objectif est de répondre à «des requêtes persistantes, lucides et réitérées de la personne atteinte». C'est une première. En juin prochain, le gouvernement Ayrault devrait présenter un projet de loi à la chambre haute. Une façon de mettre en pratique une des promesses de campagne de François Hollande, à savoir proposer une solution pour terminer sa vie dans la dignité.

5.3 Épargne / Retraite / Prévoyance

La collecte des FIP et FCPI en baisse

Pour la quatrième année consécutive, la collecte des fonds de proximité (FIP) et des fonds communs de placements dans l'innovation (FCPI) a sensiblement baissé.

Elle s'établit à 646 millions d'euros levés, ce qui représente une baisse de 15 % par rapport à 2011. Selon l'enquête annuelle de l'AFIC et de l'AFG, qui présente ces résultats, la collecte globale a presque été divisée par deux, depuis 2008. Il en est de même pour le nombre de souscripteurs ; il ne cesse de baisser en permanence, depuis cette année-là. Ils étaient 145 000 en 2008 et sont passés à 91 000 en 2011 pour atterrir à 83 000 en 2012. L'AFIC et de l'AFG s'en alarment et souhaitent que les FCPI et les FIP soient retirés du plafonnement global

des avantages fiscaux (10 000 euros à compter de 2013). Selon ces deux associations, il y va de la survie du financement de l'innovation. L'an dernier, 83 fonds ont été créés : 39 FCPI et 44 FIP. En 2011, 109 avaient vu le jour.

6

NOMINATIONS

MAPFRE WARRANTY : de Philippe Berlinson devient directeur des partenariats autos

Le spécialiste de la garantie panne mécanique du groupe MAPFRE ASISTENCIA annonce la nomination de Philippe Berlinson au poste de directeur des partenariats autos, poste créé pour donner une nouvelle dynamique à son activité en étendant sa cible aux labels d'occasion distributeurs et constructeurs et en intégrant son offre aux programmes de garanties ou d'extension de garanties sur véhicules neufs.

Philippe Berlinson a démarré sa carrière comme coordinateur national d'un programme d'animation de réseau dans le secteur de l'automobile (Réseau Ford). Il a ensuite occupé plusieurs postes de direction dans la presse professionnelle automobile en France et en Europe. Avec ses 23 années d'expérience dans le secteur automobile, Philippe devra contribuer au développement des activités Grands Comptes de Mapfre Warranty et nouer des partenariats avec les constructeurs et les réseaux de distributeurs. Il assurera également la pérennité des partenariats mis en place et de s'assurera de la satisfaction des partenaires. Enfin il devra contribuer au développement de la notoriété de l'entreprise auprès des acteurs clés du marché de l'automobile par une participation active aux événements majeurs du secteur. Philippe Berlinson est Diplômé de l'Ecole

Supérieure de Commerce de Compiègne. Il est âgé de 48 ans.

GILLES MARIU devient directeur commercial de Néoliane Santé & Prévoyance

Néoliane Santé & Prévoyance annonce la nomination de GILLES MARIU au poste de Directeur Commercial. Il prendra son poste très prochainement, permettant ainsi à cette structure de renforcer son équipe. Expert de l'animation de réseau auprès du courtage traditionnel et spécialisé sur le marché de la santé, il dispose d'une expérience de 10 années passée au sein du groupe APRIL où il fût Responsable National des Ventes en Santé et Prévoyance Individuelle puis Responsable du Département Grands Comptes jusqu'à cette nouvelle nomination. L'expérience de Gilles MARIU au sein d'APRIL, est un atout majeur pour Néoliane Santé & Prévoyance surtout dans un contexte où le groupe vise à accentuer son développement sur ces deux marchés stratégiques.

CAPA Conseil est une marque d'INSERVIO

Depuis plus de 50 ans, CAPA Conseil, aide les acteurs du secteur financier à appréhender, anticiper les évolutions de marchés et les nouveaux enjeux.

Une expertise reconnue

CAPA Conseil est un partenaire reconnu pour : son analyse indépendante et objective de l'actualité, pour la mise en perspectives des données pertinentes, le repérage des innovations et des évolutions clés de l'assurance et de l'épargne.

Des publications opérationnelles

CAPA Conseil, c'est une production de publications thématiques pour vous aider dans vos prises de décisions stratégiques, accroître votre performance et contribuer au développement de votre innovation.

Six domaines d'intervention : Stratégie, Marketing, Distribution, Système d'information, Conjoncture économique et sociale

Nos clients

De nombreuses sociétés nous font confiance : sociétés d'assurances, Mutuelles Sans Intermédiaires (MSI), Banques, Caisses de Retraite, Institutions de Prévoyance, Cabinets de Conseil...

Dernières publications

Panorama 2012 « Santé-Prévoyance » : L'actualité du marché des assurances santé et prévoyance au cours du 1^{er} semestre 2012

Point de Vue 2012 « Agents Généraux - Compagnies » : Un modèle économique à revoir

Point de Vue 2012 « Prévention et assurance » : Un binôme évolutif

Point de Vue 2012 « Développement Durable » : L'épargne solidaire pose ses jalons

Panorama 2012 « Les aidants familiaux » : Un nouveau marché de niche pour les acteurs de l'assurance ?

CAPA Conseil

33 avenue du Maine - 75015 Paris
Tél : 01 44.10.41.87 - Fax : 01.77.69.54.60

E-mail : capa@capaweb.com - www.capaweb.com

Président et Directeur de la publication :
Nacer MECHRI - n.mechri@capaweb.com

Rédacteur en chef :
Emmanuel MAYEGA - e.mayega@capaweb.com

Equipe rédactionnelle :
Yaël BOUVIER - y.bouvier@capaweb.com
Mohamed FADILI - m.fadili@capaweb.com
Florence PEDRONI - f.pedroni@capaweb.com
Karine TOUYA - k.touya@capaweb.com

Contact commercial :
Karine Touya
k.touya@capaweb.com - 01 44.10.41.87



S'abonner au CAPA Hebdo

Un an (45 numéros) - 269,10 € TTC

Retourner ce document à CAPA Conseil :
33 avenue du Maine 75015 Paris ou le faxer au
01.77.69.54.60

- Règlement par chèque bancaire ci-joint à l'ordre de CAPA Conseil
- Virement bancaire : Société Générale Niort
30003 01520 00025713284 21
- A réception de facture

Nom :Prénom :

Fonction :

Société :

Secteur d'activité :

Email :

Tél :Fax :

Adresse :

.....

Code Postal Ville

Date..... Signature