



DECRYPTAGE

Reportage :

Gema : Des résultats en demi-teinte

PAGE 5

L'essentiel de la semaine

Stratégie - page 9

Cria Prévoyance s'ouvre à la Gironde et l'Hérault

Systemes d'information - 12

Netino ou comment garantir une bonne e-réputation sur le Net

Stratégie - page 10

AXA Corporate Solutions : embellie du chiffre d'affaires en 2012

Conjoncture - page 16

L'ADPM a soutenu la journée d'action contre l'Accord de sécurisation de l'emploi

Marketing - page 11

AG2R La Mondiale lance la carte tiers-payant sur mobile

Conjoncture - page 18

Assurance vie : une bonne nouvelle en janvier 2013

1

L'ESSENTIEL DE LA SEMAINE

Cria Prévoyance s'ouvre à la Gironde et l'Hérault

L'institution de Prévoyance dédiée au monde agricole renforce sa présence sur le territoire national en se déployant aux départements de l'Hérault (34) et de la Gironde (33). Elle étoffe du même coup l'offre de protection sociale des salariés agricoles non cadres de ces deux territoires.

(Lire page 9)

AXA Corporate Solutions : embellie du chiffre d'affaires en 2012

L'entité du groupe AXA dédiée aux grandes entreprises multinationales pour leurs besoins d'assurances IARD, Marine, Aviation et Spatial et de services en prévention, programmes internationaux et gestion des sinistres, a enregistré un chiffre d'affaires de 2,069 milliards d'euros, en augmentation de 4 % (+3 % hors effet de change).

(Lire page 10)

AG2R La Mondiale lance la carte tiers-payant sur mobil

Un an après son déploiement sur le marché, l'application « Ma Santé » du groupe de protection sociale bénéficie d'une innovation remarquable : l'affichage en ligne de la carte de tiers payant. Il s'agit d'une version de la carte Terciane dématérialisée.

(Lire page 11)

Netino ou comment garantir une bonne e-réputation sur le Net

La multiplication des interventions incontrôlées des internautes sur un environnement Web dont le rôle de prescripteur ne cesse de croître peut mettre à mal la crédibilité des acteurs. Comment y faire face efficacement ?

(Lire page 12)

L'ADPM a soutenu la journée d'action contre l'Accord de sécurisation de l'emploi

Il ne fait pas l'unanimité. L'accord sur la sécurisation de l'emploi peine à mobiliser tous les acteurs sur le terrain. L'Association Diversité et Proximité Mutualiste (ADPM) s'est mobilisée aux côtés des petites et moyennes mutuelles (PMM) pour « un vrai droit à la santé pour tous et dans le respect du principe de solidarité intergénérationnelle »

(Lire page 16)

Assurance vie : une bonne nouvelle en janvier 2013

On la disait totalement amorphe. Aux dernières nouvelles, l'ancien placement préféré des Français semble ne pas avoir dit son dernier mot. Pour le mois de janvier 2013, il enregistre une collecte nette de 3,78 milliards d'euros.

(Lire page 18)

SOMMAIRE

DÉCRYPTAGE

| Conjoncture | page 5

Gema : Des résultats en demi-teinte

2 STRATÉGIE & ACTUALITÉS

- 2.1 Accords de partenariats** 8
ERAFP : attribution de trois mandats de gestion d'actifs immobiliers en France 8
- 2.2 Actualités des sociétés** 9
Cria Prévoyance s'ouvre à la Gironde et l'Hérault 9
- 2.3 Résultats des sociétés** 10
AXA Corporate Solutions : embellie du chiffre d'affaires en 2012 10

3 MARKETING

- 3.1 Service client-fidélisation** 11
AG2R La Mondiale lance la carte tiers-payant sur mobile 11

4 SYSTEMES D'INFORMATION

- 4.1 Internet / Multimédia** 12
Netino ou comment garantir une bonne e-réputation sur le Net 12

5 DISTRIBUTION

- 5.1 Internet, Commerce électronique** 13
April Partenaires déploie un Extranet Auto pour ses courtiers 13
- 5.2 Nouveaux compétiteurs** 14
NousAssurons.com distribue le contrat de PJ Serenity 14

6 CONJONCTURE ECONOMIQUE ET SOCIALE

- 6.1 Actualité sociale** 15
Le CAS publie une note d'analyse sur le vieillissement et l'espace urbain. 15
- 6.2 Santé** 16
L'ADPM a soutenu la journée d'action contre l'Accord de sécurisation de l'emploi 16
Mercer se prononce sur l'Accord ANI 17
- 6.3 Épargne / Retraite / Prévoyance** 18
Assurance vie : une bonne nouvelle en janvier 2013 18
Le Livret A poursuit sa course en tête 19

DECRYPTAGE

Une exclusivité CAPA Hebdo

Gema : des résultats en demi-teinte

Gérard Andreck a présenté les résultats 2012 des mutuelles du Gema. Dans un contexte économique pour le moins incertain, les mutuelles de ce groupement affichent des résultats contrastés. Les activités de ces institutions ont connu une évolution moins favorable que la moyenne du marché. Une réalité particulièrement vérifiée sur le terrain dans l'assurance vie frappée par une forte décollecte l'an dernier. L'embellie est, toutefois, reconduite sur le segment de l'assurance dommage, champ d'intervention historique des membres de cette instance représentative.

ANALYSE PAR EMMANUEL MAYEGA

Le marché de l'assurance peine à trouver un nouveau souffle, à l'instar des autres branches de l'économie. Les présentations des résultats se succèdent et se ressemblent. Presque. Après Bernard Spitz, qui a annoncé les chiffres 2012 des sociétés membres de la FFSA ayant « résisté face à un environnement incertain », c'était au tour de Gérard Andreck, président du Gema, de se plier à cet exercice tout en apportant son point de vue sur les principaux défis et thèmes auxquels sont confrontés les porteurs de risques : fiscalité de l'assurance vie, projet de loi bancaire, garanties des risques locatifs, Accord national interprofessionnel (ANI), etc. De sa prestation, il ressort le visage d'un Gema en demi-teinte au courant de l'année 2012.

La branche de l'assurance dommage tire plutôt son épingle du jeu. Les membres français du Gema ont vu leur chiffre d'affaires passer de 12,45 milliards d'euros à 12,85 milliards, soit une progression de 3,2 %, proche de celle de l'ensemble du marché estimée par la profession, à 4 %.

En revanche, le nombre de nouveaux sociétaires (net de résiliations, ndlr) a plongé, passant de 340 000 en 2011 à 120 000 l'an dernier. Selon le Gema, « cet écart trouve son explication à la fois dans la politique délibérée d'assainissement des portefeuilles engagée par un adhérent et dans la difficulté à accroître le sociétariat dans le contexte actuel : les assureurs constatent à l'instar des constructeurs automobile que les consommateurs achètent beaucoup moins de véhicules neufs, et que les jeunes prennent de plus en plus tardivement leur autonomie financière et professionnelle ».

L'Assurance vie plonge mais une lueur d'optimisme persiste

Sur le terrain de l'assurance vie, l'heure n'est pas non plus à la fête. Si l'an dernier, il y avait de quoi pavoiser, en 2012, les données incitent à plus de retenue. La collecte brute affiche un repli de -22 %. Elle est passée de 9,8 milliards en 2011 à 7,7 milliards en 2012. Une contre-performance que Gérard Andreck a reconnue sans difficulté. Une seule nouvelle quelque peu rassurante : les rachats se maintiennent à un niveau de 7,8 milliards. L'encours progresse de 2 %, en ligne avec le marché, atteignant 97 milliards d'euros.

Plus généralement, pour le Gema, certains paramètres permettent de garder une touche d'optimisme : d'un côté, le solde net de - 120 millions de 2012 se compare avantageusement à la décollecte totale du marché évaluée par la profession à - 3,4 milliards d'euros. En clair, les sociétés d'assurance vie du groupement ont réussi à stabiliser l'épargne gérée ; d'autre part, elles continuent à séduire. Ainsi, elles ont engrangé plus de 87 000 nouveaux assurés, chiffre de progression de la performance réalisée en 2011. A l'arrivée, les membres du Gema intervenant d'assurance vie totalisent 4,55 millions d'assurés qui détiennent près de 97 milliards d'euros sur leurs contrats. Du coup, l'épargne moyenne gérée par les mutuelles du GEMA s'élève à 21 000 euros.

Commentant ce ratio, le président du Gema estime que ce chiffre « donne une idée de la typologie de nos sociétaires : ils ont probablement une capacité d'épargne limitée et trouvent dans l'assurance vie le réceptacle qui leur convient une fois qu'ils ont saturé leur livret A ».

Par ailleurs, les prestations versées aux bénéficiaires de contrats se stabilisent. A l'instar des autres assureurs vie, ceux du Gema enregistrent également chaque année un volume constant, incompressible de versements liés aux

décès, ou au jeu normal des contrats. En 2009 et fin 2011-début 2012, les acteurs vie du Gema avaient enregistré des mouvements de rachats anormaux, liés aux turbulences financières et aux inquiétudes qu'elles ont fait naître chez les clients. Depuis un moment, ce mouvement s'est stabilisé et les clients sont plus pondérés dans la gestion de leur épargne.

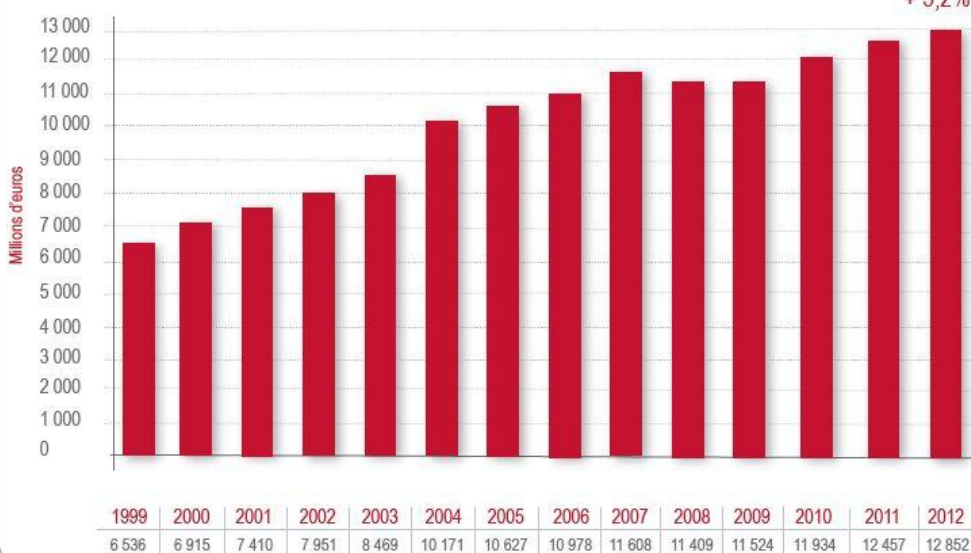
Cette nouveauté permet aux membres du Gema de rester confiants pour l'année 2013. Ils continuent de recevoir des flux d'épargne importants, malgré la déconvenue enregistrée en 2012. Le groupement n'exclut pas une reprise de la collecte en 2013. Selon Gérard Andreck, « la baisse de la rémunération du livret A et la stabilisation du régime fiscal de l'assurance vie conjuguées à une petite lueur de reprise pourraient créer les conditions d'une relance ». Un optimisme loin d'être béat si l'on en juge d'après les activités des derniers mois de l'année 2012, plutôt satisfaisantes.

Premier temps fort de l'intervention de Gérard Andreck, la présentation des résultats a cédé la place à l'analyse des principaux défis du marché auxquels sont confrontés les assureurs et le regard que le Gema y pose. A commencer par la fiscalité de l'assurance. En la matière, le Gema a été auditionné par les députés Berger et Lefebvre, ce dans le cadre de la mission sur la réforme de l'épargne financière initiée par le chef du gouvernement, en l'occurrence Jean-Marc Ayrault. Sur ce point important qui tient le haut du pavé depuis l'annonce des dernières élections présidentielles gagnées par François Hollande, Le Gema a tenu à préciser « la qualité des échanges avec les deux [représentants] très au fait de leur domaine d'investigation, aussi pragmatiques dans leurs raisonnements que dans leurs questionnements ». De cet entretien, ces deux parlementaires auraient laissé filtrer des pistes. Si elles sont confirmées, elles apaiseront largement les craintes des assurés vie. « Dans leur revue de tous les instruments d'épargne réglementés, les deux députés devraient reconnaître que le coût fiscal de l'assurance vie est limité, alors que son utilité économique n'est contestée par personne »,

indique-t-on du côté du Gema. Quels changements pourrait-on attendre dans le cadre de cette évolution fiscale ? D'un côté, il s'agirait d'inciter l'épargne réglementée à s'investir dans des domaines ou des supports à risque ; de l'autre, serait plafonné l'avantage fiscal dont bénéficient les détenteurs de gros patrimoines, des volumes dont le rapport de la Cour des Comptes de juillet 2012 avait chiffré l'importance.

Quoi qu'il en soit, par la voix de son président, le Gema indique « attendre de voir les conclusions finales des députés Berger et Lefebvre pour pouvoir les juger. Nous espérons que le régime fiscal de l'assurance vie ne sera ni supprimé, ni bouleversé : si modifications il devait y avoir, nous les souhaitons marginales. Elles pourraient viser l'épargne salariale ou certaines produits retraite ». Et de poursuivre : « Notre analyse est qu'il ne faut pas pousser l'épargne populaire à prendre des risques et, disant cela, nous nous distinguons de certains assureurs qui souhaiteraient transférer à leurs clients les risques financiers. Nos assurés nous font confiance pour gérer prudemment leur épargne et s'ils avaient le moindre doute sur notre capacité à leur rendre ce service, nous ne serions plus en phase avec nos valeurs, ni avec leur attente ».

Evolution des primes brutes des sociétés dommages françaises du GEMA



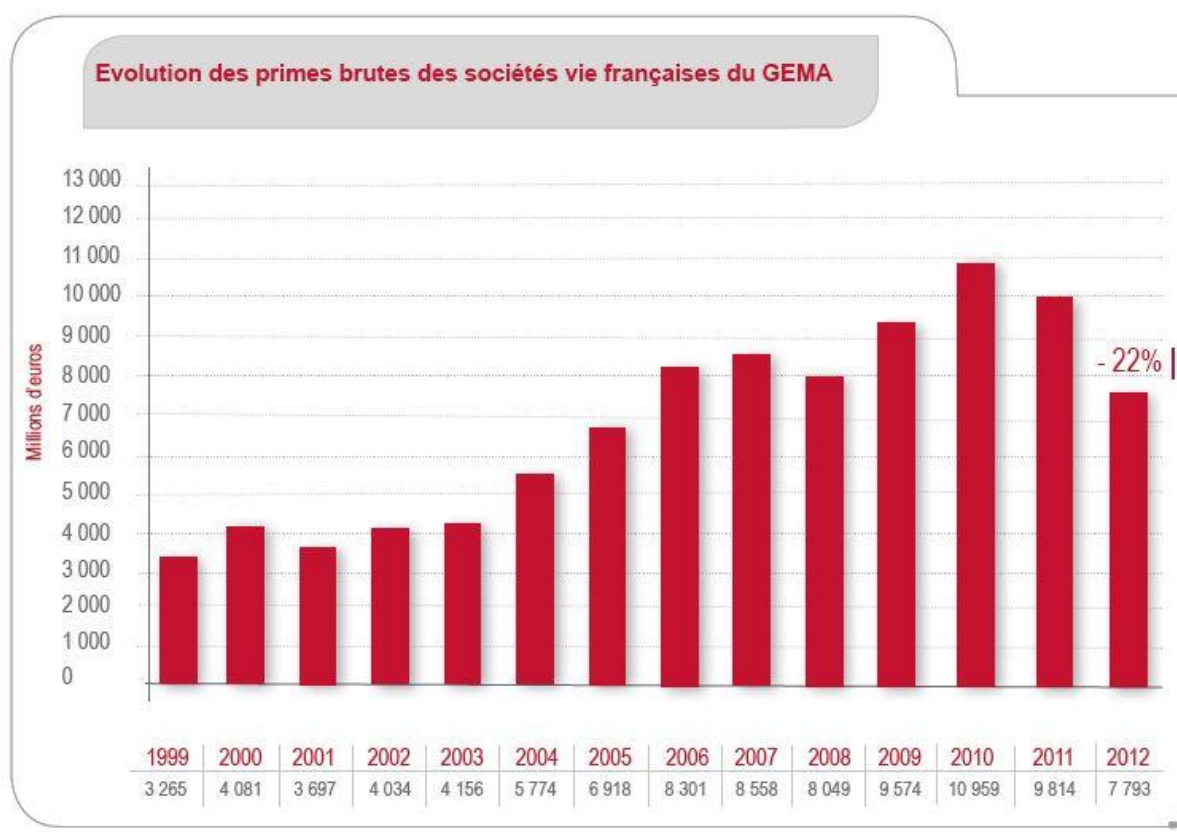
Des évolutions comptables et réglementaires

Par rapport aux modifications comptables ou réglementaires, le Gema affiche sa réticence à faire supporter des risques par l'épargne populaire. Pour autant, supporter des risques par cette dernière ne veut pas dire que « nous sommes fermés à toute prise de risque par le secteur des assurances, mais cette prise de risques financiers devrait à notre sens être gérée par les sociétés d'assurance elles-mêmes, dans un cadre comptable et prudentiel rénové ». Et de rappeler qu'il existe déjà dans la réglementation comptable des dispositifs pour étaler dans le temps les rendements obligataires (amortissement des décotes/surcotes, blocage des plus ou moins-values réalisées dans la réserve de capitalisation). En revanche, pour les actions, un tel dispositif de « lissage » dans le temps des résultats n'existe pas.

assureurs pouvaient développer une stratégie financière avec des priorités qui changent quasiment chaque année ! ».

D'autres sujets ont retenu l'attention de Gérard Andreck. En matière de risque locatifs, il s'est notamment appesanti sur les garanties des loyers impayés. Les gouvernants se succèdent et en la matière rien ne change. Ils ont tous à l'idée d'utiliser l'assurance privée pour faciliter l'accès des classes moyennes au parc locatif privé. « Certaines mutuelles du Gema peuvent témoigner que le principal effet de cette politique a été de provoquer le retrait des principaux opérateurs de ce marché et de donner une mauvaise image de l'action publique », précise le Gema.

Par rapport à l'assurance obligatoire sur cette branche, le représentant des mutuelles du Gema estime qu'il s'agit d'une « mauvaise piste ». Quid de l'ANI ? Pour le Gema, l'accord du 11 janvier 2013 en la matière marquera les assu-



Du reste, le Gema affiche sa surprise quand il constate que les gouvernements successifs français ciblent les fonds de l'assurance vie sur des emplois prédéfinis. Outre que les directives européennes contestent aux États le droit d'intervenir dans la politique financière des sociétés d'assurance, il est étonné de la volatilité des priorités : « On nous parle des entreprises, le lendemain on nous parle des infrastructures, puis du logement, comme si les

reurs complémentaires et aura des conséquences au-delà de cette famille.

Si le Gema, membre du CEGES, n'a pas participé aux grandes réunions des partenaires sociaux qui ont abouti à cet déjà couverts ». Toutefois, un point important reste : celui de l'attribution des contrats résultant d'un tel accord. « Il sera certainement nécessaire de systématiser une clause de mise en concurrence à périodicité régulière pour empêcher les rentes de situa-

tions et prévoir des appels d'offres avec des obligations de publicité renforcées et une procédure de désignation qui préserve l'égalité de traitement entre tous les candidats ».

Du reste, le projet de loi sur la consommation a également été abordé, tout comme celui dit bancaire (assurance emprunteur, etc.). Ce dernier touche également les assureurs. Enfin, les projets européens comme Solvabilité 2 et autre

DIA 2 ont été évoqués. Sur ce dernier chantier, le principal problème, selon le Gema, « paraît être celui de l'égalité de traitement entre la vente physique et la vente à distance (par téléphone, par le net, par courrier...) : et là, le texte en discussion soulève de multiples questions dont les parlementaires européens semblent plus conscients que la Commission ou les États-membres ».

2

STRATÉGIE & ACTUALITÉ

2.1 Accords de partenariats

ERAFP : attribution de trois mandats de gestion d'actifs immobiliers en France

L'Etablissement de retraite additionnelle de la fonction publique (ERAFP) vient d'attribuer un mandat actif et deux stand-by de gestion d'actifs immobiliers en France. Cette opération s'inscrit dans le cadre de sa stratégie d'élargissement de son univers d'investissement. Elle est en conformité avec les cinq valeurs de sa charte ISR.

L'ERAFP a attribué trois mandats de gestion d'actifs immobiliers dans l'Hexagone. Cette décision fait suite à la procédure négociée lancée en février 2012 et dont l'objet est l'attribution de Mandats Immobiliers France ISR.

Au terme de cette procédure de choix, l'Etablissement a décidé d'attribuer le mandat portant sur les investissements en France à AEW Europe SGP. Comme gérants suppléants, Amundi Immobilier et La Française Real Estate Managers ont été sélectionnés. Les investissements seront réalisés principalement dans les catégories d'actifs immobiliers comme les bureaux et commerces, les habitations et résidences étu-

diantes. D'autres catégories d'actifs immobiliers pourront éventuellement être retenus. Le Fonds pourra éventuellement investir dans d'autres catégories (locaux d'activités et entrepôts, les résidences de services, etc.)

Du reste, l'Etablissement de retraite additionnelle de la fonction publique avait préalablement défini un référentiel ISR « *Actifs Immobiliers* » avant de se lancer dans la procédure d'attribution de ses mandats. Il a fait l'objet d'une négociation avec les sociétés de gestion retenues. Quant au montant investi, il est estimé à 310 millions d'euro sur une durée de trois ans. Ce marché sera étalé sur dix ans.

2.2 Actualités des sociétés

Cria Prévoyance s'ouvre à la Gironde et l'Hérault

L'institution de Prévoyance dédiée au monde agricole renforce sa présence sur le territoire national en se déployant aux départements de l'Hérault (34) et de la Gironde (33). Elle étoffe du même coup l'offre de protection sociale des salariés agricoles non cadres de ces deux territoires.

Depuis le 1er janvier 2013, Cria prévoyance prend en charge la gestion du régime de prévoyance des salariés agricoles non cadres de la Gironde. Un choix effectué par les partenaires sociaux représentant les exploitations agricoles de ce département. Comme le prévoit la convention nationale de gestion en vigueur, les prestations décès, incapacité professionnelle permanente et invalidité sont directement traitées par les services de Cria Prévoyance. Quant à la gestion de l'appel des cotisations et le versement des indemnités journalières, ils sont confiés à la CCMSA (Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole). Pour information, le nouveau régime obligatoire permet aux salariés de bénéficier d'une garantie « rente éducation » ; celle-ci s'exprime désormais en pourcentage du Plafond Annuel de la Sécurité Sociale. Les niveaux de prestations en cas d'arrêt de travail et les capitaux versés en cas de décès demeurent inchangés.

Outre la Gironde, Cria Prévoyance s'ouvre à l'Hérault. La Commission Paritaire Départementale des salariés agricoles de ce département vient de signer un accord prévoyant le transfert de la gestion des régimes conventionnels complémentaires « frais de santé » à cette institu-

tion. Des aménagements sont également apportés dans ces régimes : est actée la réduction de la condition d'ancienneté à 6 mois à partir du 1er juillet 2013 ; tout comme le prolongement de la durée des garanties, à savoir trois mois après la rupture ou la suspension du contrat de travail ; la prise en charge de séances de médecine alternative (acupuncteur, ostéopathe, chiropracteur) est également prévue. Selon Philippe Tremoureux, directeur du marché des entreprises et du Pôle institutions de prévoyance, « l'élargissement de la zone d'intervention de Cria Prévoyance sur les départements respectifs de l'Hérault et de la Gironde illustre le rôle pivot que joue Cria Prévoyance dans la dynamique économique régionale ».

Pour mémoire, Cria Prévoyance gère 70 000 entreprises adhérentes et 90 000 assurés. Elle bénéficie d'une expérience de plus de quarante ans, ce qui lui confère une bonne connaissance des besoins sociaux liés aux métiers des professionnels du monde agricole. Enfin, cette institution propose une gamme complète de garanties adaptées afin d'optimiser leur couverture santé.

2.3 Résultats des sociétés

AXA Corporate Solutions : embellie du chiffre d'affaires en 2012

L'entité du groupe AXA dédiée aux grandes entreprises multinationales pour leurs besoins d'assurances IARD, Marine, Aviation et Spatial et de services en prévention, programmes internationaux et gestion des sinistres, a enregistré un chiffre d'affaires de 2,069 milliards d'euros, en augmentation de 4 % (+3 % hors effet de change). Son résultat net s'élève à 166 millions d'euros (+17%).

Dans un environnement économique difficile et pessimiste marqué par une forte concurrence et une survenance de catastrophes impactant principalement la branche Marine, AXA Corporate Solutions affiche des chiffres confortables pour l'année 2012.

Son chiffre d'affaires a crû de 4 %, pour atteindre 2,069 milliards d'euros. Selon cette branche du groupe AXA, cette croissance provient à parts égales des très grandes entreprises (CA > 10 milliards d'euros), des pays en développement et des entreprises à taille intermédiaire (Upper Middle Market, 600 millions à 2 milliards d'euros de chiffre d'affaires). Le ratio combiné s'élève à 97,8 % ; quant au résultat opérationnel, il est de 145 millions d'euros sachant que le résultat net est de 166 millions d'euros, en hausse de + 17%. Cette performance est en phase avec les objectifs assignés par le

Groupe. Pour l'année 2013, le porteur de risques entend poursuivre sur sa lancée en conservant son Business model. Ce dernier se caractérise par l'approche individualisée de ses clients selon leur secteur d'activité, leur exposition aux risques, leur expérience en matière de sinistres et leur stratégie de gestion du risque. Actuellement, AXA Corporate Solution emploie 1 400 collaborateurs et a tissé un réseau international émaillé d'une centaine de pays. Cette entité bénéficie des notations financières du Groupe AXA confirmées en 2012 dans les catégories AA et A+ par S&P, Moody's et Fitch.

3

MARKETING

3.1 Service client-fidélisation

AG2R La Mondiale lance la carte tiers-payant sur mobile

Un an après son déploiement sur le marché, l'application « Ma Santé » du groupe de protection sociale bénéficie d'une innovation remarquable : l'affichage en ligne de la carte de tiers payant. Il s'agit d'une version de la carte Terciane dématérialisée.

Rompant avec la pratique du marché qui consiste à reproduire les mêmes fonctionnalités et faisant du même coup des applications mobiles quasi-identiques au-delà des aspérités liées aux chartes graphiques et à la communication, AG2R La Mondiale vient d'innover en lançant une carte de tiers payant accessible à partir de son application mobile « Ma Santé », dévoilée il y a un an. Cette nouveauté permet désormais à l'assuré équipé d'un Smartphone ou d'une tablette de présenter

directement son mobile aux professionnels de santé qui l'acceptent. Ces objets mobiles étant généralement à la portée de leur utilisateur, l'assuré est sûr d'avoir sa carte de tiers payant avec lui. Il est ainsi sûr de toujours disposer de ses informations tiers payant et d'éviter l'avance des frais, même s'il n'a pas sa carte sur lui. Chez AG2R La Mondiale, l'on insiste sur l'apport de cette nouvelle fonctionnalité qui conforte la relation de proximité entretenue avec les assurés auxquels il offre régulièrement de nouveaux services d'assistance, d'information ou de conseil. En complément, cette solution nouvelle introduit une sécurité

supplémentaire pour les professionnels de santé. Ces derniers peuvent, grâce à la vérification en temps réel des droits de l'assuré, être sûrs d'avoir à faire à des patients ayant des droits valables. Au-delà de proposer la visualisation de la carte Terciane, la solution « Ma Santé » va plus loin avec de nouvelles fonctionnalités. Elle propose ainsi

aux 1 500 000 bénéficiaires de cette carte Terciane la possibilité de géolocaliser les 100 000 professionnels de santé (pharmaciens, opticiens, dentistes, laboratoires,

infirmiers, etc.) de ce réseau pratiquant le tiers payant. Cette recherche peut être réalisée sur la base de trois critères : à proximité (l'abonné est localisé automatiquement) ; à partir d'un repère (l'abonné positionne une punaise sur la carte de France) ; à partir d'une adresse (l'assuré saisit textuellement l'adresse souhaitée).

AG2R LA MONDIALE INNOVE AVEC LA CARTE DE TIERS PAYANT SUR MOBILE



4

SYSTEMES D'INFORMATION

4.1 Internet / Multimédia

Netino ou comment garantir une bonne e-réputation sur le Net

La multiplication des interventions incontrôlées des internautes sur un environnement Web dont le rôle de prescripteur ne cesse de croître peut mettre à mal la crédibilité des acteurs. Comment y faire face efficacement ? Netino propose le concept de Web participatif. Une solution industrielle de modération déjà utilisée en France par des acteurs parmi lesquels BNP Paribas.

Les forums sur Internet regorgent de commentaires parfois injurieux sur les entreprises. Assureurs et institutions bancaires l'ont découvert depuis quelques années. Ces déclarations peuvent parfois nuire à leur e-réputation. Cela est d'autant plus plausible que la généralisation des réseaux sociaux accentue ce risque. Comment y faire face ? La réponse a longtemps été de mettre en place une cellule interne chargée d'épier sur le Net les occurrences relatives aux marques. Au vu de la profusion des messages, il devient difficile de s'y atteler efficacement. Surfant sur cette réalité, de nouvelles offres de services voient le jour pour passer au peigne fin les déclarations des internautes et éliminer celles susceptibles de mettre à mal la réputation d'une entreprise.

Parmi ces offres naissantes, figure celle de la société Netino : « Notre mission est de prendre le relais de nos clients sur le Web ; nous réalisons pour leur compte un suivi des pages de dialogues sur Internet et retirons tout ce qui est injurieux », explique Jérémie Mani, président de Netino. Cette société a démarré ses activités, en 2002, avec pour fonction principale la modération des forums sur Internet. Progressivement, la généralisation des réseaux sociaux a justifié l'élargissement de son intervention sur ces espaces d'échanges où l'on voit désormais les clients s'épancher sur leurs différends avec les entreprises (termes de livraison non respectés, insatisfaction liée au produit ou service commandé, etc.). « Le client déçu a le droit de se plaindre ; de là à avancer des propos injurieux et outrageant à l'endroit de son fournisseur, il est un pas de plus en plus franchi qui est inacceptable car nuisible à la e-réputation du fournisseur. Nous nous chargeons de limiter voire éradiquer un tel risque », indique le président de Netino. Dans l'assurance et la banque où cet acteur d'un genre nouveau intervient, il s'appuie sur une équipe de collaborateurs char-

gés de suivre en direct les différents espaces sociaux qui s'interfacent avec ses logiciels de modération. Les modérateurs organisés sur un plateau assorti d'écrans multiples interviennent en fonction d'une charte établie avec le client. Un exemple : pour BNP Paribas, l'opérateur travaille dans une logique de veille. En d'autres termes, il traque, pour le groupe, l'ensemble des déclarations le concernant pendant une période d'un mois. Seul les propos à risques sont remontés auprès de la banque pour analyse et action éventuelle de Netino.

Actuellement, le prestataire de services de modération mobilise 140 collaborateurs en France et à l'étranger, sachant que tout le dispositif de surveillance du web mis en place est piloté à partir de la France. Selon le président de Netino, « ce marché est en pleine expansion du fait d'un réel besoin des entreprises à industrialiser leur processus de modération sur le Net. Chez les assureurs, la prise en compte de cette problématique varie selon qu'il s'agisse d'un porteur de risques ou d'un distributeur. Dans le second cas, l'assureur est moins exposé, étant indirectement en contact avec l'assuré. Toutefois, y compris dans cette dernière configuration, le rôle de Netino est d'identifier rapidement les propos néfastes et de les supprimer le cas échéant ». Confiant en l'avenir du marché porteur de la modération sur les espaces de dialogue Web, l'opérateur entend se donner les moyens pour se développer. Témoin il vient de lever 2 millions d'euros auprès des investisseurs. En 2011, il a réalisé un chiffre d'affaires d'un peu plus de 1 million d'euros. « Nous avons espoir que les assureurs comme les banques vont, à l'instar d'autres acteurs, comprendre la nécessité d'externaliser une tâche - la modération sur le Net - souvent jugée comme sans réelle valeur ajoutée mais indispensable ! ».

Emmanuel Mayega

5

DISTRIBUTION

5.2 Internet, Commerce électronique

April Partenaires déploie un Extranet Auto pour ses courtiers

Pour faciliter la vie à son réseau de courtiers et agents intervenant sur le segment de l'assurance automobile, le grossiste vient de déployer un nouvel Extranet, fruit d'un projet de modernisation de son existant.

Introduire plus de simplicité et d'efficacité dans la gestion quotidienne des 9 500 agents et courtiers a poussé APRIL Partenaires à moderniser son Extranet sur toute la gamme dommage automobile. L'objectif est de permettre à ce réseau de distribution de bénéficier d'une qualité de service renforcée tout en anticipant les modes d'échanges et de communication à venir. Outil de tarification et de souscription en ligne, cette plate-forme propose des fonctions à valeur ajoutée. Parmi elle le choix automatique du contrat le mieux adapté, un suivi des états de validation du devis, une prise de garantie en ligne, tout comme la souscription et l'édition d'une carte verte. A cela s'ajoutent la transmission électronique des pièces justificatives grâce à la Gestion électronique de documents

(GED), le paiement en ligne par carte bancaire et un RIB. En toile de fond des écrans de souscription plus complets pour définir le risque. Grâce à ce nouvel outil, le réseau de distribution d'April Partenaires devrait être plus incisif sur un marché de l'auto où la réactivité est désormais un argument discriminant. Le grossiste met ainsi à la disposition de ces apporteurs une solution conforme à l'état de l'art technologique qui les plonge davantage dans un monde digital de plus en plus exigeant pour les porteurs de risques et leurs réseaux.

5.3 Nouveaux compétiteurs

NousAssurons.com distribue le contrat de PJ Serenity

Ce produit de protection juridique désormais distribué par les membres du réseau de courtage national nousassurons.com, propose aux chefs d'entreprises et aux particuliers une garantie protégeant leur patrimoine et prenant en charge les redressements fiscaux ainsi que les conseils de professionnels.

Le réseau de courtage NousAssurons.com distribue Serenity Patrimoine, contrat de protection juridique des particuliers et des professionnels. Selon Corine Monteil, Directrice Générale de cette structure, « Serenity Patrimoine est un produit innovant qui s'adresse tant à des particuliers qu'à des professionnels, notamment des chefs d'entreprise, qui font partie de notre clientèle, soucieux de protéger leur patrimoine. Nous leur offrons une couverture maximale adaptée et un accompagnement de professionnels renforcé en cas de litiges ». Ce contrat propose une garantie protection juridique couvrant les risques dit traditionnels et va au-delà. Selon le distributeur, Serenity Patrimoine a également la particularité de prendre en charge l'accompagnement de professionnels tels que les CGPI qui conseillent l'assuré sur des opérations de défiscalisations (investissement dans les PME, investissement dans l'immobilier, optimisation loi Madelin, transmission et valorisation de PME) en cas de contrôle fiscal.

Plus généralement, face à une telle situation, Serenity Patrimoine couvre les charges et honoraires d'assistance du professionnel pendant le déroulement des opérations de vérification (gestion de patrimoine, expert-comptable, notaire). Dans la foulée du contrôle fiscal et suite à un redressement signifié par l'administration fiscale à l'assuré, le contrat propose, si le client justifie une contestation, des frais et honoraires

d'intervention du professionnel juridique l'ayant assisté lors du contrôle ou les dépenses consenties auprès d'un avocat choisi dans le cadre d'un recours gracieux. Les charges de cet expert juridique sont également remboursées à l'assuré s'il a été retenu pour engager une procédure devant la juridiction compétente, après épuisement des voies de recours non contentieuses. En outre, les volontés de l'assuré sont protégées et l'accompagnement d'un professionnel reste pris en charge en cas de difficultés rencontrées à l'occasion d'une donation ou d'une libéralité que l'assuré a consentie et qui est contestée ; d'un legs, d'une libéralité dont l'assuré a bénéficié et qui subit un préjudice du fait du non-respect des règles qui en régissent.

A travers cette nouvelle offre, le réseau de courtage NousAssurons.com poursuit son développement. Il entend étoffer davantage son portefeuille de produits et, partant, séduire de plus en plus de distributeurs. NousAssurons.com compte actuellement 40 intermédiaires (mandataires et courtiers). Il entend en accueillir une centaine d'ici la fin de l'année 2013.



Corine Monteil
Directrice générale de NousAssurons.com

6

CONJONCTURE ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

6.1 Actualité sociale

Le CAS publie une note d'analyse sur le vieillissement et l'espace urbain.

Dans un cadre urbain où les aînés sont de plus en plus nombreux, le CAS, dans sa Note d'analyse n° 323, ouvre le débat : Comment la ville peut-elle accompagner le vieillissement en bonne santé des aînés ?

Notre société est confrontée à un réel défi, celui du vieillissement de la population dont le volume ne cesse d'augmenter. Outre la nécessité d'organiser la prise en charge des aînés au quotidien dans leur famille, il est nécessaire d'adapter les espaces urbains à cette population qui doit bouger. Selon les auteurs de l'étude du CAS, « une ville qui répond aux besoins d'une population vieillissante contribue au maintien en bonne santé des aînés, mais aussi à la qualité de vie pour tous ». Cette analyse montre, chiffres à l'appui, le phénomène de montée en puissance du nombre de personnes âgées. Ainsi, en 2035, les personnes ayant 60 ans ou plus devraient représenter 31 % de la population française et celles âgées de plus de 75 ans, 13,6 % (contre respectivement 21 % et 8,5 % en 2007). Quelle que soit leur situation face à la santé (dépendants ou en forme), ils préfèrent rester à leur domicile, ce qui nécessite des politiques de prévention et de soutien. « L'adaptation de l'espace urbain, au-delà de celle du logement, est indispensable pour répondre à cet objectif », indique la synthèse du CAS. Comment se comportent les municipalités face à cette nouvelle donne qui constitue une véritable déferlante ? Elles bougent à l'échelle nationale et internationale. Dans ce second cas, « Villes-amies des aînés », initiative de

l'Organisation mondiale de la santé (OMS), permet de procéder à l'analyse et aux échanges de bonnes pratiques. L'objectif étant d'isoler les principales caractéristiques d'une ville adaptée à une population vieillissante. Les résultats sont précis : il s'agit d'une localité dense réalisant de multiples « micro-adaptations » afin d'assurer une libre circulation des usagers ; cette ville modèle incite également les aînés à être en activité, à rester en bonne santé et à s'impliquer aux projets de transformation des villes. Enfin, la note du CAS propose quelques pistes concrètes pour encourager les villes françaises à s'inscrire dans la démarche OMS et à relever le défi du vieillissement. Trois points au sommaire de cette note réalisée par Catherine Collombet et Virginie Gimbert du département Questions sociales : état des lieux en France ; les enseignements des bonnes pratiques françaises et étrangères ; impulser une dynamique au niveau des villes, quelles conditions nécessaires ?

6.2 Santé

L'ADPM a soutenu la journée d'action contre l'Accord de sécurisation de l'emploi

Il ne fait pas l'unanimité. L'accord sur la sécurisation de l'emploi peine à mobiliser tous les acteurs sur le terrain. L'Association Diversité et Proximité Mutualiste (ADPM) s'est mobilisée aux côtés des petites et moyennes mutuelles (PMM) pour « un vrai droit à la santé pour tous et dans le respect du principe de solidarité intergénérationnelle »

Le 5 mars a eu lieu la journée de mobilisation contre l'Accord sur la sécurisation de l'emploi. Dans ce cadre, l'ADPM a décidé de soutenir les Petites et Moyennes Mutuelles dans leur lutte pour un vrai droit à la santé pour tous. A cette fin, cette association a exhorté ses mutuelles adhérentes à participer largement aux rassemblements organisés dans leurs territoires, et à continuer d'interpeller les élus et les partenaires sociaux.

En fait, cette association dénonce et condamne cet accord sur ses aspects inhérents aux « clauses de désignation des organismes gestionnaire de la complémentaire santé des salariés et le non respect du principe de libre-choix par les salariés de leur complémentaire santé, y compris pour les salariés bénéficiant aujourd'hui d'un contrat collectif obligatoire ». Selon cet organisme, « le mépris affiché par certains signataires condamne à l'exclusion tous ceux qui ne bénéficieront pas d'un emploi salarié. Il met fin à la solidarité intergénérationnelle organisée par les mutuelles, amortisseur social incontournable pour garantir des tarifs adaptés, quelle que soit la classe d'âge et de revenus, et le droit à une couverture santé tout au long de la vie ». Pour l'ADPM, cet accord, qui remet en cause la solidarité, fondement même

de la mutualité, fragilise sérieusement tout un secteur d'activité et les mutuelles qui le composent. Les plus petites ainsi que les moyennes, et elles sont nombreuses, risquent d'être condamnées au même titre que la Sécurité sociale. Face à cette évolution réglementaire, les PMM souhaitent que les pouvoirs publics affirment le rôle essentiel de la sécurité sociale et le droit à la santé pour tous ; qu'ils suppriment les clauses de désignation en matière de santé (Article 1 de l'ANI) et permettent aux salariés de choisir leur organisme complémentaire. Les PMM s'élèvent en faux contre ceux qui disent que les contrats individuels seraient plus chers que les contrats collectifs. « Selon une projection tarifaire du MEDEF, l'intervention patronale concernant l'acquisition de la complémentaire santé s'élèverait à 34 € par mois. Si l'on estime qu'en moyenne, cette participation patronale couvre 50 % du tarif de la complémentaire santé, on arrive à une cotisation mensuelle globale de 68 euros. Ce montant est en tout point un tarif moyen appliqué par les mutuelles à des adhérents individuels. L'Etat doit également, selon les Présidents des PMM, respecter les valeurs de l'économie sociale et solidaire qu'elles incarnent », précise-t-on du côté de l'ADPM.

Mercer se prononce sur l'Accord ANI

Au moment où l'avant-projet de Loi sur l'Accord National Interprofessionnel (ANI) est débattu en Conseil des ministres aujourd'hui, le courtier Mercer affiche sa position.

Le 5 mars dernier, les syndicats ont battu le pavé pour dénoncer différentes dispositions de cette future réglementation considérée par le gouvernement comme une grande avancée sociale. Il en va autrement du côté des représentations sociales, qui y voient un retour en arrière. Point focal de la protestation, la généralisation des complémentaires santé obligatoires. Le dispositif selon lequel la négociation d'un interlocuteur unique par branche d'activité pourrait aller à l'encontre de l'objectif louable du Gouvernement, estime-t-on chez Mercer. Selon William Isch, Responsable du développement au sein de cette entreprise, « la généralisation de la complémentaire santé s'inscrit dans la volonté du gouvernement de garantir aux salariés un meilleur accès aux soins, une ambition honorable que nous parta-

geons. Cependant, le retour aux pratiques de désignation d'un organisme au sein d'une branche professionnelle conduirait à une situation de monopole défavorable à long terme. Pourquoi ne pas faire confiance aux partenaires sociaux et ouvrir un véritable débat au niveau de chaque entreprise, comme le prévoyait initialement l'accord du 11 janvier ? ». Cet accord concerne directement Mercer, qui est spécialisé dans le conseil et les services en ressources humaines, protection sociale et avantages sociaux. Il emploie 600 personnes en France.

6.3 Épargne / Retraite / Prévoyance

Assurance vie : une bonne nouvelle en janvier 2013

On la disait totalement amorphe. Aux dernières nouvelles, l'ancien placement préféré des Français semble ne pas avoir dit son dernier mot. Pour le mois de janvier 2013, il enregistre une collecte nette de 3,78 milliards d'euros. Une décollecte qui fait oublier le mouvement inverse (décollecte) de l'année 2012 : 3,4 milliards d'euros.

Bonne nouvelle sur le front de la collecte en assurance vie : en Janvier 2013, celle-ci a atteint le montant de 3,78 milliards d'euros. L'an dernier, le même phénomène avait été observé à la même période. Assurément, il s'agit d'un bon mois qui incite quelque peu à l'optimisme comme le soulignait Gérard Andreck lors de sa conférence de presse sur la présentation des résultats du Gema. Cette embellie a été réalisée parallèlement à celle de l'épargne réglementée. Ainsi, la collecte des Livrets A et LDD a atteint, pour cette même période, 10,91 milliards d'euros (8,21 milliards d'euros pour le Livret A et 2,70 milliards d'euros pour le LDD).

Selon Philippe Crevel, Secrétaire général du Cercle des Epargnants, « ces succès s'expliquent par la crise et par l'augmentation des prélèvements obligatoires qui incitent les Français à renforcer leur effort d'épargne ». Plus généralement, la collecte brute de l'assurance vie s'est montrée dynamique tout au long du premier mois de l'année 2013. Elle s'est élevée à 12,978 milliards d'euros là où décembre 2012 totalisait 10,727 milliards d'euros. Quant à la moyenne mensuelle de 2012, elle était de 8,7 milliards d'euros. Dans cette renaissance, les supports en unités de compte (UC) se sont élevés à 1,648 milliards d'euros contre 2 milliards d'euros au mois de décembre. Ils pèsent 12,7 % des cotisations. Quid des rachats ? Les prestations ont atteint, au mois de janvier, 9,192 contre 10,489 milliards d'euros au mois de décembre. Elles sont en net recul par rapport au mois de janvier

2012 où elles avaient atteint 12,953 milliards d'euros. Selon le Secrétaire général du Cercle des Epargnants, « l'accalmie du marché immobilier peut expliquer la décrue des rachats. La baisse du nombre de transactions conduit les ménages à moins puiser dans leur épargne financière et, en particulier, dans leurs contrats d'assurance-vie. Ce résultat est conforme à la tendance notée dans l'étude du Cercle des Epargnants du mois de février. 87 % des Français déclaraient ne pas avoir l'intention d'effectuer des rachats en 2013 contre 85 % en 2012 ». Actuellement, l'encours de l'assurance vie s'élève à 1 400,3 milliards d'euros au mois de janvier 2013 contre 1391 milliards d'euros au mois de décembre de l'année dernière. Les supports en unités de compte représentent 16 % de l'encours avec 224,452 milliards d'euros contre 221 milliards d'euros au mois de décembre.

Quel avenir de l'assurance vie face à ces chiffres ? Si l'année 2013 a bien démarré, rien ne dit qu'il en sera de même pour les prochains mois et que la descente aux enfers est terminée. Pour autant, ce nouveau spasme vient rappeler la place de ce placement dans le paysage financier français. L'assurance vie reste le deuxième investissement préféré des Français, derrière le Livret A qui continue de caracoler en tête. Selon Philippe Crevel, « l'annonce d'une future réforme de la retraite et les difficiles négociations en cours sur les régimes complémentaires Agirc/Arrco ne peuvent que favoriser la collecte ».

Le Livret A poursuit sa course en tête

Une nouvelle baisse des taux n'y fait rien. Le Livret A reste le placement préféré des Français qui, en période de crise, préfèrent une épargne à vue. Ils sont près de 75 % à opter pour ce placement.

Les taux de l'épargne réglementée sont loin d'être attractifs depuis une nouvelle baisse appliquée début février dernier (de 2,25 % à 1,75 %). Et pourtant, le Livret A n'en pâtit pas. Mieux, il enregistre des chiffres toujours plus imposants. Un sondage de la FFSA réalisé par Ipsos confirme que 75 % des Français choisissent le Livret A pour épargner lors des six prochains mois. Rien d'étonnant au regard des chiffres qui viennent conforter cette affirmation.

dans les intentions d'épargne des Français (40 %) selon l'enquête de la FFSA. Lanterne rouge, l'or ne séduit plus comme placement (3 %), tout comme les actions (10 %). Si plus de la moitié des Français entendent épargner dans les six prochains mois, ils privilégient la sécurité et se méfient de plus en plus de la recherche de rentabilité à tout crin dans un contexte marché incertain. Le sondage réalisé s'appesantit également sur le regard que portent les Français sur la fiscalité de l'épargne.

Réponse Oui %

Les Français qui ont mis de l'argent de côté



En 2012, le placement préféré des Français a enregistré une collecte record de 28,16 milliards d'euros. En janvier 2013, les investisseurs y ont placé 8,21 milliards d'euros collectés. Selon la dernière enquête de HSBC sur les Français et la retraite, ces derniers ont une préférence pour une épargne en vue car ils privilégient le court terme, du fait d'un pessimisme fort élevé par rapport aux citoyens des autres pays (cf. CH n° 8, 27/02/13).

Face à ce véhicule qui poursuit désormais sa course folle en tête, l'assurance vie fait de la résistance comme l'illustrent les chiffres présentés dans l'enquête de la FFSA. Il est suivi par Le Livret de développement durable (LDD). Ce dernier partage la troisième place avec le PEL

Ils sont 92 % à s'opposer à l'alourdissement de la taxation de l'assurance vie. 62% estime qu'un tel alourdissement pourrait avoir un effet négatif sur leur comportement à l'égard de ce placement.

Cette enquête a été réalisée les 4 et 5 janvier 2013 par téléphone auprès de 956 personnes constituant un échantillon représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. Méthode des quotas : sexe, âge, profession de la personne de référence au sein du ménage, région et catégorie d'agglomération.

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

Contact commercial :
Aurélia Deslandes
adeslance@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