



DECRYPTAGE

Reportage :

AXA France mise sur les services pour conforter son avance

PAGE 5

L'essentiel de la semaine

Stratégie - page 9

Natixis Assurances Partenaires sort du marché des CGPI

Conjoncture - page 20

Etats-Unis : prévisions de croissance du PIB proches de 4 %

Systèmes d'information - page 12

Le Web profiterait-il avant tout à l'assurance directe ?

Conjoncture - page 22

Mondial Assistance : La lutte contre la violence faite aux femmes continue

Systèmes d'information - page 16

Crédit Agricole Assurances déploie la solution Intraqual Doc

Conjoncture - page 23

Le parlement a adopté le projet de loi sur la sécurisation de l'emploi

1

L'ESSENTIEL DE LA SEMAINE

Natixis Assurances Partenaires sort du marché des CGPI

L'Agefi affirme que Natixis Assurances Partenaires, filiale du bancassureur dédiée aux conseillers en gestion de patrimoine indépendant (CGPI) ainsi qu'aux banques privées, met fin à ses activités.

(Lire page 9)

Le Web profiterait-il avant tout à l'assurance directe ?

Selon les résultats du 3ème baromètre Direct Assurance des cyberconsommateurs, Internet profite avant tout à l'assurance directe que ce soit sur la qualité de service comme sur le rapport qualité/prix.

(Lire page 12)

Crédit Agricole Assurances déploie la solution Intraqual Doc

Qualité. Dans le cadre de son activité de conception de ses contrats d'assurance vie, le bancassureur a voulu moderniser son mode de traitement et s'appuyer sur un outil lui permettant d'industrialiser et de normaliser ses processus de rédaction de procédures et de gestion de contrats.

(Lire page 16)

Etats-Unis : prévisions de croissance du PIB proches de 4 %

L'économie des Etats-Unis semble tourner à plein régime. Et affiche des prévisions de croissance pour le PIB réel du premier trimestre proches de 4 %. C'est, en tout cas, l'analyse de JP Morgan Asset Management, qui reconnaît avoir anticipé une croissance un peu chaotique au premier trimestre 2013.

(Lire page 20)

Mondial Assistance : La lutte contre la violence faite aux femmes continue

Le 26 mars dernier, l'assisteuse a signé, dans le Val d'Oise, l'avenant sur le renouvellement de la convention d'expérimentation visant à renforcer la protection des femmes, victimes de violences conjugales, en très grand danger. Une opération qui s'inscrit dans le cadre du mois de l'égalité Femmes/Hommes.

(Lire page 22)

Le parlement a adopté le projet de loi sur la sécurisation de l'emploi

Confirmation. Mardi dernier, les députés ont adopté, en première lecture, le projet de loi sur la sécurisation de l'emploi. Parmi les dispositions principales de cette nouvelle norme, figure la généralisation d'une couverture en complémentaire santé pour tous les salariés à partir du 1er janvier 2016.

(Lire page 23)

SOMMAIRE

DECRYPTAGE

| Stratégie | page 5

AXA France mise sur les services pour conforter son avance



2 STRATÉGIE & ACTUALITÉS

- 2.1 Actualités des sociétés** 9
Natixis Assurances Partenaires sort du marché des CGPI 9

3 MARKETING

- 3.1 Offre Produits/Services sur Internet**.....10
HENNER remet au goût du jouer son offre VÉO Restauration Rapide 10
- 3.2 Communication**.....11
SMAR Harmonie Mutuelles met en ligne son portail dédié à la prévention..... 11

4 SYSTEMES D'INFORMATION

- 4.1 Internet / Multimédia**.....12
Le Web profiterait-il avant tout à l'assurance directe ? 12
Selon Syntec numérique, les Français doutent de la sécurité des transactions mobiles..... 14
Verspieren : un site dédié aux constructeurs de maisons individuelles 15
- 4.2 Logiciels & applications**.....16
Crédit Agricole Assurances déploie la solution Intraqual Doc..... 16

5 DISTRIBUTION

- 5.1 Internet, Commerce électronique**.....17
Internet : Le mobile sert également au divertissement 17
- 5.2 Nouveaux compétiteurs**.....18
CyberSource veut aider les e-commerçants à lutter contre la fraude 18
L'AMF et l'ACP mettent en garde le public contre certains de sites 19

6 CONJONCTURE ECONOMIQUE ET SOCIALE

- 6.1 Perspectives de croissance économique**.....20
Etats-Unis : prévisions de croissance du PIB proches de 4 % 20
- 6.2 Actualité sociale**21
5e édition de la Nuit du grand âge et du bien vieillir 21
Mondial Assistance : La lutte contre la violence faite aux femmes continue 22

6.3 Santé	23
Le parlement a adopté le projet de loi sur la sécurisation de l'emploi	23

7 NOMINATIONS

7.1 Nominations	24
Changements chez Allianz	24
Jean-Pierre Dubord intègre la société ELITT	25
Joël Nadjar rejoint le cabinet de conseil Kurt Salmon	25
Sophie Maguer devient administrateur de l'AMRAE	26
Thomas Fournier d'Hennezel rejoint Covéa Santé Prévoyance	26

DECRYPTAGE

Une exclusivité CAPA Hebdo

AXA France mise sur les services pour conforter son avance



Tabler sur la qualité des prestations quand on est société de services semble tout à fait naturel. AXA France le rappelle à travers une conférence de presse qui a été l'occasion de faire le point sur ses activités et présenter ses perspectives sous formes de projets. « Nous avons placé le service au cœur de nos activités et de notre ambition », explique, en substance, Nicolas Moreau, Président-directeur général. Après avoir passé en revue les performances de ses différents segments de marché, l'assureur a mis en avant sa stratégie de services, la transformation de ses équipes y compris ses réseaux de distribution. Ces derniers, comme l'ensemble des collaborateurs du groupe, bénéficient d'une politique de ressources humaines dynamique et innovante. Le point sur une présentation mettant en avant un assureur qui occupe le terrain à l'heure où la morosité semble s'installer durablement sur le marché.

PAR EMMANUEL MAYEGA

Bien entendu, le PDG d'AXA France rappelle le contexte économique actuel marqué par la crise. La Grèce, puis Chypre ! Autant de points noirs en Europe. Pour autant, AXA France est très peu concernée par les dettes souveraines de Chypre : 300 000 euros, tout au plus. En France, « l'assurance vie reprend des couleurs comme vous l'avez noté, ces derniers mois », rappelle-t-il. Intervenant avant la sortie du rapport Berger/Lefebvre sur l'Épargne, Nicolas Moreau avait précisé [sa] « préférence pour une innovation produit proche de l'euro-diversifié ». Et [son] « hostilité à l'allongement de la durée de 8 ans permettant un avantage fiscal dans les contrats d'assurance vie ». Il semble avoir été entendu. Quelle que soit la décision prise par le Premier ministre, Jean-Marc Ayrault, le rapport des deux parlementaires socialistes abonde relativement dans son sens.

En attendant les arbitrages en la matière, les affaires continuent chez l'assureur. Sur ses différents marchés, AXA France entend jouer les premiers

rôles dans un contexte mouvant où il a enregistré un résultat opérationnel 2012 de 1192 M€, en croissance de +7 %. Sur le marché des professionnels où les assureurs veulent accentuer leur présence en jouant notamment la carte des services à valeur ajoutée (cf. Décryptage, Capa Hebdo n° 13, avril 2013), la stratégie de l'assureur est de capitaliser sur ses points forts, à savoir la proximité, le professionnalisme, son offre produits, entre autre et surtout, se différencier grâce à des prestations à valeur ajoutée.

L'assurance des Particuliers & Professionnels



5 #confAXA

réinventons notre métier AXA

Pour souligner sa volonté de réussir, AXA France prend des engagements concrets vis-à-vis de tous ses assurés. Ainsi, en cas de sinistre MRP avec rupture d'activité, l'assureur mobilise une équipe dédiée sous 48h et la possibilité de déblocage d'un acompte pour couvrir les premiers besoins. En prévoyance, cela se traduit par le versement des indemnités journalières sous cinq jours, en cas d'arrêt de travail. En complément, AXA France propose aux professionnels de son portefeuille une aide à la reconversion profes-

sionnelle en cas d'invalidité ainsi qu'un accompagnement des proches au moment d'un décès. La technologie est également mise à contribution. Ainsi, sur axa.fr, l'assuré a la possibilité de visualiser les démarches à effectuer en cas de sinistre ; et suivre l'évolution du traitement de son dossier en dommage MRP. Ces différentes mesures devraient permettre de conforter sa part de marché sur ce segment. Actuellement, il assure 25 % des professionnels en France, soit

0,4 million de clients. Pour un chiffre d'affaires de 530 millions d'euros en lard et 340 millions d'euros comme encours de retraite Madelin. Des chiffres parlants, comme pour le marché du particulier, terrain sur lequel l'assureur avait initialement lancé sa politique de service. 2 millions de clients lui font confiance en épargne et il protège 4 millions de véhicules de particuliers (11 % de part de marché et un ratio combiné nettement amélioré de 97,8). En santé et prévoyance, il assure 1,4 million de clients et revendique la place de leader sur le marché de la garantie des accidents de la vie courante, un marché historiquement aux mains des bancassureurs et qu'il a investi sur le tard.

Poursuivre les partenariats avec les institutions de prévoyance et les mutuelles

Qu'en est-il sur le terrain des entreprises où l'assureur couvre les TPE, PME et les ETI ? AXA Entreprises a totalisé un chiffre d'affaires de 2 750 M€ en assurances lard l'an dernier, 750 M€ en assurance collectives. L'actualité de cette branche est marquée par la prise en compte de

la politique de services amorcée sur le segment du particulier. Simplicité, conseils, présence engagée et écoute constituent les maîtres-mots de cette démarche qui, sur le plan technologique, se décline sous forme de mise en place de multiples prestations disponibles en ligne : espace client entreprise, e-gestion des parcs automobiles et des affiliations santé, e-déclaration des arrêts de travail et de suivi des sinistres, e-réputation, etc.



2 #confAXA

réinventons notre métier AXA

Dernière branche et non des moindres, AXA Solutions collectives pour les grandes entreprises et leurs assurés. L'an dernier, la compagnie y a totalisé 4,5 Mds€ de chiffre d'affaires en santé/prévoyance et 1,5 Md€ de chiffre d'affaires en épargne retraite. Il couvre 70 000 entreprises pour 9 millions de bénéficiaires. La stratégie du groupe est ici marquée par la poursuite du développement des partenariats amorcés avec les institutions de prévoyance et les mutuelles, l'intensification des activités à l'international sur les marchés en croissance et le développement de l'offre Santé. Cette expansion passe par la mise en place d'un dispositif de lutte contre le risque cardio-vasculaire en entreprise dont le lancement est prévu en janvier 2014. Ce qui permettra de faire face efficacement à cette première cause de mortalité dans le monde et la deuxième en France.

Se transformer en permanence pour mieux répondre aux besoins des clients

Si l'assureur affiche des chiffres encourageants, il est conscient de la nécessité de toujours se transformer pour consolider ses acquis. Deux axes pour encourager cette mutation : la pro-

fessionnalisation des équipes d'un côté grâce au développement des écoles et université AXA France ; la restructuration des réseaux, de l'autre. Dans le second cas, les agents généraux vont vivre une transformation importante : développement de l'assurbanque avec 700 agences, lancement d'un pilote sur l'assurance automobile en février 2013 avec 600 membres de ce réseau (mariage entre la vitrine virtuelle axa.fr et ces agences) ; le réseau salarié bénéficie d'une nouvelle identité depuis le 1^{er} mars 2013, à savoir AXA Epargne et Protection. La relation client se modernise avec le déploiement de tablettes iPad (projet Inov') pour une meilleure efficacité de ces intermédiaires sur le terrain. Par ailleurs, se poursuit la restructuration du réseau AXA Prévoyance & Patrimoine (accroissement de la présence géographique, effort de formation accru, ouverture accentuée sur une cible de clientèle haut de gamme).

permis à l'assureur de renforcer son service de rapatriement sanitaire dans ses contrats santé et de réévaluer les nuits de ses forfaits hôtel en cas d'accident ou de panne de véhicule.

Pour être efficace, le service doit être prouvé, selon l'assureur. Corollaire, le lancement d'une batterie de preuves sur les quatre axes de sa politique en la matière : simplicité (mis en place d'un simulateur de remboursement en santé, chat en ligne et SAV sur les réseaux sociaux), conseil adapté (démarche Inov' dans le réseau AXA Epargne et Protection, etc.), présence engagée (Climat d'entraide via une plateforme web interactive de mise en relation en cas d'événement climatique d'ampleur, montée en puissance du service auto à domicile, etc.), écoute (mise en place de l'observatoire AXA votre service, indicateurs clients, lancement de la page Facebook axavotreservice).

Quialemelleurservice.com
Zoom sur le premier comparateur de services d'assurance **AXA Votre SERVICE**

- Lancement : 11 avril 2012
- 2^{ème} comparateur d'assurance en notoriété pour les clients AXA*
- 1 250 000 visites
- 6 000 suggestions
- 28 assureurs comparés
- 13 moments de vie (+ 2 Pros à venir)

Bienvenue sur le premier comparateur de services d'assurance

Accident domestique, Hospitalisation, Financement d'un projet par l'épargne, Perte ou accident de voiture, Jeune conducteur, Perte d'un appareil électroménager, Dégât des eaux, Préjudice aux intimes, Dépendance d'un proche, Réparation de la toiture, Changement de véhicule, Déménagement, Tempête ou incendie, Suggérez un autre moment de vie

Le programme de transformation se poursuit également à travers la stratégie AXA Votre Service, lancée l'an dernier à travers des chartes d'engagements et le 1^{er} comparateur de services du marché quialemelleurservice.com. Cet espace a déjà totalisé plus de 1 250 000 visites. Et compare 28 assureurs. Il est devenu le 2^{ème} comparateur en notoriété pour les clients AXA (enquête Ipsos du 26/01 au 06/02/13). Il a enregistré 5 000 suggestions et intègre désormais 13 moments de vie sachant que deux autres vont y être déployés prochainement. Cet outil est intégré dans le poste de travail de l'agent général, qui peut s'appuyer dessus pour valoriser les services de l'offre d'AXA France. Enfin, il constitue un levier de benchmark concurrentiel pour ses équipes métiers. Deux exemples, il a

Enfin, AXA France a profité de cette occasion pour confirmer sa politique de ressources humaines « dynamique » dans un environnement en pleine mutation. Points forts de cette stratégie : l'accompagnement et le développement professionnel des collaborateurs durant leur parcours professionnel, un recrutement ciblé sur le renouvellement des expertises et des métiers en croissance, un accompagnement renforcé du réseau commercial et une politique dynamique et innovante (accord sur le télétravail en février 2013 avec 500 collaborateurs concernés à l'horizon 2013), une politique remarquée en termes de diversité et de mixité. Ce dernier point se matérialise par exemple à travers le lancement du réseau mixte interne Mix'iN dédié à la promotion de la mixité.

Sur un marché de l'assurance ballotté par la crise, AXA France montre un visage dynamique. A travers la présentation de ses différentes activités, se dresse la configuration d'un porteur de risques organisé en permanence pour anticiper les attentes de ses clients. La réglementation ne facilite pas sa tâche et les nouveautés attendues sur le front réglementaire (réforme de l'épargne, loi sur la consommation,

Solvabilité 2) sont autant de challenges à anticiper et mettre en place. La stratégie est ici de les considérer comme autant d'opportunités sur lesquelles il faut capitaliser. Pas toujours évident. D'où, certainement, la nécessité de jouer la carte du service qui, pour le coup, est totalement entre les mains de l'assureur.

2

STRATÉGIE & ACTUALITÉ

2.1 Actualités des sociétés

Natixis Assurances Partenaires sort du marché des CGPI

L'Agefi affirme que Natixis Assurances Partenaires, filiale du bancassureur dédiée aux conseillers en gestion de patrimoine indépendant (CGPI) ainsi qu'aux banques privées, met fin à ses activités.

Selon notre confrère l'AGEFI, Natixis Assurances Partenaires a décidé de mettre fin à ses activités de distribution de contrats d'assurance vie auprès d'une clientèle haut de gamme via les CGPI. Les raisons de cette sortie de route sont certainement celles de la crise financière actuelle, sans oublier l'impardonnable concurrence qui règne entre les intervenants. Plus que plusieurs acteurs de la branche, elle a essuyé une forte décollecte en assurance vie. Selon l'Agefi, les encours de cette société ont quasi stagné à 720M d'euros, ces trois dernières années. Pourtant, il y a exactement un an, Natixis Assurances Partenaires affichait ses ambitions. Il annonçait ainsi à notre confrère l'Argus (argusdelassurance.com du 23 mars 2012) la signature de « trois partenariats conclus avec des groupements de conseils en gestion de patrimoine indépendants pour lesquels Natixis assu-

rances partenaires a construit des contrats d'assurance vie sur mesure ». [...] Et la filiale de Natixis Assurances d'expliquer alors : « En effet, la société ne veut pas démarcher des conseillers isolés, mais mise sur des groupements constitués, comme Sélection 1818, Infinitis et la Financière du Carrousel, qui représentent entre 800 et 900 CGPI utilisateurs potentiels. Deux autres partenariats sont en négociation ». Avec Natixis Assurances Partenaires, le lot de démissionnaires sur le marché de l'assurance vie distribuée par les CGPI s'allonge. HSBC Assurances avait ainsi mis un terme à ses activités à la fin 2012 sur ce segment.

3

MARKETING

3.1 Offre Produits/Services sur Internet

HENNER remet au goût du jour son offre VÉO Restauration Rapide

La guerre de la complémentaire santé aura bien lieu. Dans un contexte du marché de l'assurance santé marqué par le débat sur la clause 1 de l'ANI sur la sécurisation de l'emploi, les acteurs fourbissent leurs armes. Henner, qui avait lancé son offre VÉO Restauration Rapide distribuée par ses courtiers, rappelle son positionnement pertinent.

Pique de rappel. Après avoir lancé l'offre VEO Restauration Rapide distribuée par des courtiers sur www.gmcpro.fr, Henner rappelle son positionnement qui, selon lui, est le plus compétitif du marché. De son point de vue, ce contrat permet aux salariés de bénéficier d'une couverture optimale améliorant les obligations conventionnelles de garanties.

Henner rappelle que toutes les entreprises relevant de la Convention Collective Nationale de la Restauration Rapide sont concernées par l'avenant n°43, signé le 24 janvier 2011 et visant à garantir une couverture santé pour les salariés du secteur avec une prise en charge par l'employeur de 50 % de la cotisation au minimum. Les dispositions de cet avenant devront être mises en place par les entreprises du secteur, au plus tard le 30 juin 2013. L'obligation conventionnelle concerne le salarié, ce dernier pouvant affilier ses bénéficiaires (conjoint, enfants) de manière facultative. Dans cette logique, le courtier a voulu mettre à la disposition des courtiers une offre permettant aux entreprises de disposer du meilleur rapport qualité/prix, en l'occurrence VÉO Restauration Rapide. Cette complémentaire santé respecte les obligations imposées par la CCN de la Restauration Rapide. En termes de garanties, VÉO

Restauration Rapide a été conçue afin de répondre aux besoins des entreprises du secteur tout en allant au-delà. Deux options de garanties sont ainsi proposées : Votre Obligation - Niveau CCN : solution de base respectant les garanties imposées par la CCN Restauration Rapide ; Offre Supérieure - Niveau + : de meilleures options de remboursements sur tous les postes, avec un taux conforme à l'accord. D'autre part, le salarié a la possibilité de souscrire des renforts facultatifs à sa charge. Ces derniers portent sur les soins courants, le dentaire et l'optique. Du reste, Henner propose différents services pour accompagner cette offre. Pour l'employeur il s'agit d'un prélèvement mensuel et automatique des cotisations, un espace en ligne pour gérer les mouvements des salariés (affiliation, radiation) et une équipe dédiée. Quant aux salariés, ils ont droit à un guide pratique de leur complémentaire santé, une carte de tiers-payant intégral leur donnant accès au réseau Carte Blanche émaillé de 103 500 professionnels de santé. Un espace personnalisé en ligne vient compléter cette palette de services.

3.2 Communication

SMAR Harmonie Mutuelles met en ligne son portail dédié à la prévention

actions-prévention.com. Telle est l'adresse de l'espace de prévention mis en ligne par Smar Harmonie Mutuelles, acteur ayant rejoint récemment le 1er groupe mutualiste français : Harmonie Mutuelles. Ce portail s'inscrit dans une démarche pédagogique au service de la santé et de la sécurité des internautes.

Afin de promouvoir son action solidaire, citoyenne et pédagogique sur le terrain de la prévention, Smar Harmonie Mutuelles vient de déployer un portail dédié à cette cause pour laquelle il prévoit de conduire une campagne entièrement dédiée à cette thématique. L'accroche de cette plateforme annonce le ton : « pour vivre heureux, en harmonie ». Et reprend le nouveau slogan de la mutuelle ainsi que son appartenance au groupe Harmonie Mutuelles. A travers ce portail et la campagne associée, SMAR Harmonie Mutuelles veut avant tout marquer la proximité avec ses adhérents ainsi qu'avec tous les internautes. Comment ? en les aidant à comprendre les risques et les enjeux de la prévention en termes de santé et de bien-être. Cette démarche pédagogique s'inscrit dans le combat que mène SMAR Harmonie Mutuelles en faveur de l'accès aux soins pour tous. A travers des informations simples et des recommandations, SMAR Harmonie Mutuelles entend aider le grand public à identifier

les risques, adopter les bons gestes et les comportements adaptés, et éloigner maladies et accidents. Le portail de Smar Harmonie Mutuelles, [www.actions-prévention.com](http://www.actions-prevention.com), propose des fiches préventives relatives aux différentes problématiques de prévention pour chaque moment de la vie. L'internaute y accède à partir d'une page d'accueil qui relaie différents événements nationaux de santé (Journée de l'allaitement, Parcours du cœur, etc.). Outil d'information et de prévention, le nouveau portail présente également l'ensemble des services privilégiés inclus dans la cotisation des adhérents SMAR Harmonie Mutuelles. Pour chaque prévention développée, l'internaute a la possibilité de découvrir les services et les avantages proposés par la mutuelle.

4

SYSTEMES D'INFORMATION

4.1 Internet / Multimédia

Le Web profiterait-il avant tout à l'assurance directe ?



Selon les résultats du 3ème baromètre Direct Assurance des cyberconsommateurs, Internet profite avant tout à l'assurance directe que ce soit sur la qualité de service comme sur le rapport qualité/prix.

Le troisième baromètre Direct Assurance des cyberconsommateurs vient d'être publié. Il met en avant une nouvelle tendance selon laquelle le marché de l'assurance serait en passe de basculer majoritairement du côté du digital sachant que ceux qui achètent ou envisagent d'acheter de l'assurance via Internet sont aujourd'hui près de 50 % contre 25 % en 2010. Plus généralement, cette étude accrédiète différents enseignements. Sur le rapport qualité/prix, l'assurance directe se démarque de son pendant traditionnel et des mutuelles. Ainsi, 53 % des internautes choisiraient l'assurance directe sur la base de ce critère. Relativement à ce paramètre, comme à celui du tarif, l'assurance directe supplante de loin les sites des assureurs traditionnels (23 %) ou des mutuelles (47 %). Selon Godefroy de Colombe, PDG de Direct Assurance, « Tout en étant moins cher, Direct Assurance se démarque sur la qualité de ses services ; par exemple, en cas de sinistre, un conseiller Direct Assurance vous aide par téléphone à remplir votre constat. Nous sommes heureux que l'opinion associe l'assurance directe à un bon rapport qualité/prix ». Selon cette enquête, trois autres atouts caractérisent l'assurance directe et la hisse loin devant les sites d'assurance traditionnelle et ceux des mutuelles : il s'agit de la simplicité des démarches (36 % contre 21 et 10 %), la rapidité à s'assurer (23 % contre 13 et 9 %) et du gain en autonomie dans sa relation à l'assurance (21 % contre 12 et 10%). Sur ce dernier critère, le patron de Direct Assurance commente : « C'est le reflet de la politique de transparence que nous poursuivons ; nos produits d'assurance s'adaptent aux stricts besoins de chacun de nos assurés, sans superflu ». Autre enseignement de ce baromètre, 73 % des cyberconsommateurs considèrent l'assurance directe comme offrant des garanties au moins équivalentes à celles des assureurs traditionnels et des mutuelles. Cette enquête a également abordé la place des

Smartphones et des tablettes dans le processus de l'e-consommation. Le taux de pénétration et d'utilisation de ces deux supports de l'Internet mobile ne cesse de progresser dans la population. 57% des cyberconsommateurs détiennent désormais un Smartphone - 9 points de plus qu'en 2012 - ; et 21 % possèdent une tablette. Qu'en est-il du marché des achats sur le Net via ces supports ? Il semble prometteur car un détenteur de Smartphone sur cinq et un possesseur de tablette sur deux l'utilisent pour acheter sur Internet. L'enquête Médiamétrie montre, toutefois, que ces outils sont également très utilisés pour le divertissement (Cf. enquête Médiamétrie). Le panel constitué pour cette enquête a également été consulté sur la pertinence de mettre à la disposition de l'assuré une application permettant d'être en lien avec son assureur : 51 % des détenteurs de Smartphones et tablettes déclarent être intéressés par cette possibilité.

En complément de ces enseignements, le baromètre de Direct Assurance confirme la l'ancrage des comparateurs sur le marché de l'assurance. Ainsi, Internet (32 %) - devant les relations à 30 % - est consulté par les internautes soucieux désormais de s'informer sur les assureurs automobiles avant d'aller plus loin. Une fois connecté sur la toile, les cyberconsommateurs se dirigent avant tout vers les comparateurs d'assurances (46 %), devenus de véritables prescripteurs, puis les sites des assureurs (22 %) et les avis de consommateurs ou commentaires des clients (21 %). Les comparateurs de tarifs d'assurance - majoritairement sollicités pour l'assurance auto - constituent pour 85 % des sondés une véritable aide à l'achat et sont considérés à 73 % comme étant exhaustifs des offres du marché. Les informations recherchées concernent avant tout le prix puis le contenu des offres. Pour Godefroy de Colombe, « avec la multiplication des comparateurs, les consom-

mateurs sont plus volatiles et la compétitivité de notre offre nous donne un réel avantage.

Mais nous avons conscience que si l'argument prix est nécessaire, il n'est pas suffisant. Les clients viennent pour le prix mais restent pour le service et la qualité des prestations ». Cette enquête a été réalisée par l'Institut IFOP pour Direct Assurance. Conduite du 14 au 20 décembre 2012 auprès d'un échantillon national de 1013 Français âgés de 15 ans et plus, elle révèle certaines tendances et confirme d'autres, notamment celle de la recherche tarifaire comme mobile premier. Comment peut-il

en être autrement sur un marché de la comparaison longtemps dominé par un modèle centré sur ce critère ? Avec l'approche orientée services initiée par la maison-mère de Direct Assurance, la donne commence à changer. Lesfurets.com, par exemple, met de plus en plus l'accent sur le rapport tarif/contenu des garanties. Toutefois, il reste du chemin à faire sur ce point.

Selon Syntec numérique, les Français doutent de la sécurité des transactions mobiles

Le nouveau baromètre de cet organisme réalisé par l'Institut BVA s'est intéressé, ce mois-ci, au regard que les Français portent sur la sécurité des terminaux mobiles de nouvelle génération. Majoritairement, ils sont majoritairement inquiets quant à la sécurité des ces composants désormais présents dans tous les compartiments de notre vie.

L'enquête de BVA réalisée pour le Syntec Numérique sur la sécurité des objets mobiles selon leurs utilisateurs révèle une nette inquiétude des ces derniers. De fait, 77 % des Français doutent de la sécurité des données sur tablettes et Smartphones. Cette crainte commence à susciter de sérieuses interrogations. De ce point de vue, seulement 19 % des personnes interrogées estiment que les équipements actuels permettent de protéger leurs informations privées (données bancaires, informations médicales, etc.) lors de leurs connexions Internet. Toutefois, il faut nuancer cet enseignement selon les tranches d'âges. Car la confiance s'avère un peu plus forte chez les jeunes (35 %). Et chez ceux qui ont l'habitude d'acheter depuis leur mobile. Face à ces craintes, pour 73 % des Français interrogés, les garanties en termes de sécurité des données personnelles d'un Smartphone ou d'une tablette constituent dorénavant un critère de choix déterminant. Selon Bruno Vanryb, président du collège éditeurs de Syntec Numérique, « il est grand temps pour les fabricants et les éditeurs d'applications mobiles de tenir compte de ces préoccupations, qui constituent une superbe opportunité business. Si les jeux et les applications médias sont aujourd'hui à l'honneur sur les Smartphones et tablettes, ils sont davantage un vecteur d'image qu'une vraie source de revenus. La sécurité est sans doute ce qui peut changer la donne, et susciter un retour

aux logiciels payants. Elle représente en tout cas un nouvel Eldorado pour les acteurs d'un marché où la concurrence fait rage, et où il faut innover en permanence pour gagner ». Plus généralement, le Syntec Numérique souligne que la sécurité des systèmes d'information touche de manière transverse toute l'économie numérique. Et que l'Hexagone a le potentiel pour faire émerger des entreprises de rang mondial en la matière, comme le souligne la feuille de route numérique des pouvoirs publics. Il rappelle qu'un appel à projets sera lancé prochainement par le Commissariat général à l'investissement sur le thème de la sécurisation des systèmes d'information en mobilité (tablettes et mobiles). L'enquête de BVA a été réalisée en ligne et par téléphone par l'Institut de sondages BVA le 28 et 29 mars 2013. Elle a été effectuée auprès d'un échantillon de 1019 personnes représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus. La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliquée aux variables suivantes : le sexe, l'âge, la profession du chef de famille et la profession de l'interviewé après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Verspieren : un site dédié aux constructeurs de maisons individuelles

Le courtier vient de mettre sur pied un nouveau site Internet destiné exclusivement aux constructeurs de maisons individuelles : www.assurance-pro-cmi.com. Objectif : mettre en avant son expertise en termes de garanties techniques et financières.

Présent depuis plus de 25 ans sur le marché de l'assurance des constructeurs de maisons individuelles, le groupe Verspieren vient de déployer une plate-forme Web permettant de mettre en avant son expertise en matière de garanties techniques et financières couvrant les besoins de ce segment. Dans le premier cas, le courtier propose différentes couvertures (dommages ouvrage, responsabilité civile décennale, responsabilité civile « exploitation » et « après travaux », tous risques chantier, performance énergétique, protection juridique) ; dans le second, il s'agit de la garantie de rembourse-

ment de l'acompte, de celle de paiement des sous-traitants, ainsi que celle de livraison à prix et délai convenus. La création du site www.assurance-pro-cmi.com s'inscrit dans une stratégie globale de développement et de refonte des sites spécialisés de Verspieren en assurance.

4.2 Logiciels & applications

Crédit Agricole Assurances déploie la solution Intraqual Doc

Qualité. Dans le cadre de son activité de conception de ses contrats d'assurance vie, le bancassureur a voulu moderniser son mode de traitement et s'appuyer sur un outil lui permettant d'industrialiser et de normaliser ses processus de rédaction de procédures et de gestion de contrats. A cette fin, il a retenu la solution Intraqual Doc de l'éditeur Qual'Net.

Dans un contexte de rude concurrence et de baisse de performances de contrats d'assurance vie, optimiser les processus à toutes les phases de commercialisation des produits devient critique. En vue de s'appuyer sur un outil lui permettant d'industrialiser et de normaliser ses processus de rédaction de procédures et de gestion de contrats, Crédit Agricole Assurances a décidé d'intégrer un outil informatique. L'idée de départ a été de sélectionner une offre du marché permettant de fluidifier les modes de traitement et de positionner le travail collaboratif comme une donnée centrale. Car dans le cadre de la conception et de la gestion de contrats, les équipes du bancassureur doivent pouvoir transmettre leurs travaux à un certain nombre d'interlocuteur au niveau national. Dans cette logique, il s'agit de décrire les procédures et de faire intervenir les métiers. Pour sélectionner le logiciel le mieux adapté à ses attentes, Crédit Agricole Assurances avait au préalable passé en revue les principales offres du marché. Il a opté pour Intraqual Doc de Qual'Net, déployé en 2011. Depuis son entrée en production, cette solution permet aux utilisateurs du bancassureur habilité d'écrire les procédures et de les enrichir jusqu'à leur finalisation. Une fois finalisé, le document est envoyé aux destinataires qui peuvent accéder à son intégralité dans le portail Qual'Net. L'un des points de cette solution est son approche de gestion des différentes versions produites et le cycle de validation des documents. Enfin, les équipes peuvent accéder à différents outils de reporting leur permettant d'avoir une vision consolidée des opérations réalisées. Actuellement, 350 utilisateurs utilisent régulièrement la

solution Intraqual Doc. Ils ont créé plus de 600 documents. Devenu un outil stratégique pour le bancassureur, ce composant est progressivement enrichi. Outre sa dimension de gestion documentaire, le Crédit Agricole Assurances entend désormais mettre en place un système de gestion de flux (Workflow) pour introduire une approche collaborative à ce dispositif et créer des chaînes de traitement normalisées. Le projet a été conduit en synergie par l'équipe de l'éditeur, en synergie avec Crédit Agricole Assurances. Qual'Net a également réalisé la formation des utilisateurs. Selon Julien Trahay, chef de projet à la Direction du développement de la qualité client chez le bancassureur, « l'utilisation de la solution Intraqual Doc nous permet de gérer efficacement le traitement de nos différentes procédures de gestion. Simple d'utilisation, cette solution a contribué à moderniser notre mode de traitement historique, à le rendre plus collaboratif et à accroître nos performances. Nous allons désormais nous pencher sur la mise en œuvre de la partie BPM qui permettra d'accéder à de nouvelles fonctionnalités génératrices de confort de travail. » Du reste, l'éditeur de solutions de gestion de documents entend se positionner en partenaire actif du Crédit Agricole Assurances en lui permettant de générer et gérer efficacement ses procédures de création et de gestion de produits d'assurance vie.

5

DISTRIBUTION

5.1 Internet, Commerce électronique

Internet : Le mobile sert également au divertissement

Selon l'enquête de Médiamétrie pour le mois de février 2013, l'audience de l'Internet mobile en France met en avant une utilisation de l'Internet mobile à la fois pour les aspects pratiques et ludiques.

Devenu un canal à part entière pour certains assureurs, l'Internet ne sert pas exclusivement aux aspects pratiques comme peuvent l'être la déclaration d'un sinistre voire l'accès aux décomptes de remboursement d'assurance maladie ; il est également utilisé à des fins de divertissement. Ainsi, selon Médiamétrie, au mois de février 2013, 19,1 millions de mobinautes, soit près de 9 sur 10 (88,5 %), ont consulté un site ou une application de la catégorie Divertissement (Vidéos, TV, Radios, Musique, Jeux Concours / Loterie, Jeux en ligne, etc.). Clairement, ils ont un goût prononcé pour le jeu : 7,6 % d'entre eux (+2,4 % par rapport à Janvier 2013) se sont connectés à la sous-catégorie Jeux concours / Loterie pour tenter de gagner, et 42 % à un site ou une application de la sous-catégorie Jeux en ligne (ensemble des jeux sur un téléphone avec une



connexion à Internet). Autre enseignement, les applications de jeux sont à la fois les plus téléchargées mais également les plus désinstallées. Parmi les mobinautes ayant désinstallé une application de jeux, 2/3 déclarent le faire car ils ne s'en servent pas. Éléments encourageants pour les détenteurs d'applications opérationnelles, toutefois, la répartition des accès à l'Internet mobile entre elles et les sites de jeux est stable : plus de 9 mobinautes sur 10 (92,2 %) ont visité au moins un site sur mobile et plus de 7 sur 10 (77,7 %) au moins une application. En février 2013, les mobinautes ont, en moyenne, consulté Internet via 5,3 applications (4,4 en janvier 2012) et 31,5 sites (25,8 en janvier 2012).

5.2 Nouveaux compétiteurs

CyberSource veut aider les e-commerçants à lutter contre la fraude

Dans un environnement du commerce en ligne en pleine explosion en France, la filiale à 100 % de Visa spécialisée dans la gestion des paiements vient de s'implanter en France. Sa mission, aider les acteurs de la vente en ligne à se protéger contre la fraude qui ne cesse de monter en puissance (+20 %), selon l'Observatoire Français de la sécurité des cartes de paiement, rapport annuel 2011 publié en juillet 2012.

Comment aider les e-commerçants de plus en plus nombreux en France (croissance des ventes en 2012 estimée à 19 % à 45 milliards d'Euros, selon la Fevad) à faire face à la fraude en ligne ? CyberSource a décidé de s'implanter sur le marché français en apportant sa technologie qui permet d'anticiper les fraudes éventuelles et d'identifier précisément les « faux-positifs » (commandes valides susceptibles d'être rejetées). L'offre de cette filiale de Visa s'articule autour de sa plate-forme « Decision Manager ». A celle-ci, il ajoute une expertise, grâce à son réseau mondial d'analystes de la fraude. Cet ensemble est décliné en plusieurs niveaux de services allant d'engagements contractuels de réduction de fraude à la délégation complète de la gestion du risque. Cette solution se matérialise auprès du e-commerçant par un véritable tableau de bord sur lequel il peut suivre l'intégralité des indicateurs transactionnels (taux d'acceptation, taux de rejet, efficacité

des règles, etc.). La solution proposée par ce nouvel entrant en France est disponible sous la forme d'une offre de services managés adaptée aux spécificités du e-commerce français. Pour pénétrer le marché particulier qu'est la France, CyberSource France a mis en place une double stratégie : d'un côté des ventes directes ; de l'autre, des accords de partenariats avec des opérateurs de paiement, des acteurs technologiques et des établissements financiers. Progressivement, l'équipe française se met en place. Dirigée Patrick Flamant, Country Manager de CyberSource France, elle s'étoffera au fil du temps. Sa vocation est de déployer les solutions de gestion de la fraude de la société auprès des e-commerçants français.

L'AMF et l'ACP mettent en garde le public contre certains de sites

L'Autorité des marchés financiers (AMF) et l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) viennent de publier une alerte commune mettant en garde le public contre les activités de plusieurs sites Internet et entités qui proposent des investissements sur le Forex sans y être habilités.

Face à la multiplication du nombre d'intermédiaires non autorisés proposant ou conseillant des investissements sur le marché des changes non régulé (Forex), les deux organismes publient une liste de vingt sites qui n'ont pas pignon sur rue. Il s'agit de la quatrième du genre émise par l'AMF et l'ACP depuis le 7 juillet 2011.

Le Forex, marché des changes sur lequel les devises convertibles sont échangées l'une contre l'autre, à des taux de change variant en permanence, attire plus d'un acteur. En France, les intervenants sur ce créneau se multiplient sous la forme d'intermédiaires proposant ou conseillant des investissements. Pour exercer, ils doivent préalablement figurer sur la liste des établissements financiers autorisés à exercer dans l'Hexagone (www.regafi.fr). Le cas échéant, l'ACP invite les investisseurs à ne pas répondre à leurs sollicitations sachant qu'ils sont en infraction avec la législation applicable et ne sont donc pas tenus de respecter les règles élémentaires de protection des investisseurs, de bonne information ou de traitement des réclamations.



Ci-après la nouvelle liste :

- www.4xp.com/fr/ Forex Place Limited
- www.astonforex.com/ Marketrade Ltd
- www.bforex.com/ BFOREX Limited
- www.cfxmarkets.com/ CFB International Ltd
- www.finanzasforex.com/ Evolution Market Group Inc
- www.flameltrade.fr/ Bull Trading Limited
- www.forextrada.com/ Forextrada
- www.fxcast.com/ Surplus Finance SA
- www.fxfrance.fr/ FX France
- www.gcitrading.com/ GCI Financial Limited
- www.ihforex.com/ Investment House International
- www.ikkotrader.com/ IP International service
- www.instaforex.com/ InstaForex Companies Group
- www.itnfx.com/ International Traders Network FX
- www.justrader.com/ MT Capital Partners
- www.obroker.com/ Landkey Enterprises Inc
- www.netotrade.com/ Neto Trade Global Investment
- www.sunbirdfx.com/ Sunbird Ltd
- www.tradaxa.com/ Sisma Capital Group
- www.trader369.com/ IP International Service

6

CONJONCTURE ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

6.1 Perspectives de croissance économique

Etats-Unis : prévisions de croissance du PIB proches de 4 %



L'économie des Etats-Unis semble tourner à plein régime. Et affiche des prévisions de croissance pour le PIB réel du premier trimestre proches de 4 %. C'est, en tout cas, l'analyse de JP Morgan Asset Management, qui reconnaît avoir anticipé une croissance un peu chaotique au premier trimestre 2013.

Quand l'Europe est durablement plongée dans une crise sans précédent, l'économie des Etats-Unis semble fonctionner à plein régime, avec des prévisions de croissance pour le PIB réel du premier trimestre proches de 4 %. JP Morgan Asset management, qui publie ces données, reconnaît qu'il avait « anticipé une croissance un peu chaotique au premier trimestre, la hausse des impôts étant censée peser sur la consommation, le comportement des consommateurs a jusqu'à présent déjoué ces prévisions. Il s'avère au contraire que l'économie a accéléré sur tous les fronts, avec un niveau élevé de créations d'emplois, de commandes de biens d'équipement et de dépenses de consommation, en phase avec un secteur du logement qui a remarquablement surperformé les prévisions de prix et de mises en chantier sans cesse orientées à la hausse ». Face à cette situation, cet organisme continue d'anticiper « un certain ralentissement dans l'évolution des statistiques, reflétant l'impact différé des mesures politiques (hausses d'impôts, mise en place du séquestre au cours du deuxième trimestre) sur les dépenses et les retombées des publications en anticipation de la tendance ». JP Morgan Asset Management rappelle que la hausse de la consommation a été soutenue par la récente croissance des revenus réels, l'effet de richesse positif lié à la hausse des prix des logements, des actions et l'amélioration du marché de l'emploi. Des paramètres qui semblent « avoir compensé le coup porté à la croissance par la taxe sur les salaires et les impôts sur le revenu - évalué à environ 1 point de pourcentage (pp) - quoique celui-ci pourrait encore faire sentir ses effets sur les données du

T2. De plus, la modération des prix du gaz au cours du premier trimestre a contribué à doter les consommateurs d'un revenu complémentaire disponible. Malgré les inquiétudes relatives à la frilosité des consommateurs, leurs dépenses ont été un contributeur remarquablement stable à la croissance réelle du PIB depuis le milieu de 2011, en contribuant pour environ 1 à 1,5 pp à la croissance globale du PIB chaque trimestre ». Du reste, le nombre de créations d'emplois publié, 88 000, est ressorti inférieur d'environ 100 000 par rapport aux attentes. Pour autant, la moyenne sur trois mois, à 170 000, est « en ligne par rapport à la tendance de 180 000 sur 10 mois et, tout comme les données sur les stocks, elle suggère que la production pourrait être légèrement supérieure aux dépenses, ce qui favorise l'hypothèse d'une croissance de la création d'emplois plus proche de 150 000 ». Enfin, selon JP Morgan Asset Management, « le plus grand risque pour les perspectives économiques des Etats-Unis réside dans un éventuel ralentissement de la croissance mondiale. Si l'expansion des exportations poursuit son rebond après le recul enregistré au quatrième trimestre, celle-ci a été freinée par la faiblesse persistante de la conjoncture en Europe, avec une baisse des exportations vers cette région comprise entre 5 et 10 % sur un an, celles destinées à l'Amérique Latine et à la Chine restant confortablement en territoire positif à deux chiffres ».

6.2 Actualité sociale

5e édition de la Nuit du grand âge et du bien vieillir

Parrainée par différents acteurs parmi lesquels des groupe de protection sociale comme l'OCIRP et autre Réunica, la cinquième édition de la Nuit du grand âge et du bien vieillir se tiendra le 16 mai au Casino de Paris.

Organisée sous le haut patronage de Michèle Delaunay, ministre déléguée chargée des Personnes âgées et de l'Autonomie, la cinquième édition de la Nuit du grand âge et du bien vieillir aura lieu le 16 mai au Casino de Paris. Ce sera l'occasion de mettre en avant les toutes dernières initiatives exceptionnelles prises en matière d'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées. Elles seront ainsi distinguées. Les professionnels du secteur ayant mené à bien des projets singuliers sur ce peuvent encore soumettre leur dossier de candidature avant le 15 avril. Les innovations sélectionnées porteront sur différents thèmes dans un ou plusieurs domaines : « bien vieillir chez soi et dans la cité », « hébergement collectif et maisons de retraite », « prévention pour soi et les siens », « santé et avancée en âge ». En dehors de ces thématiques sélectionnées cette année, cette Nuit abordera les sujets brûlants d'actualité pour plus d'un assureur : la dépendance, les maisons de retraite, la robotique, etc. La Nuit



du Grand Age sera également soutenue par Un Forum-Expo permettant aux visiteurs de s'informer, d'enrichir leur expertise et de découvrir de nouveaux produits et services. Le public concerné est varié : les industriels ; les directeurs de maisons de retraites et des établissements spécialisés ; les services de maintien à domicile, les prestataires de téléassistance ; les responsables d'associations, les représentants des aidants familiaux ; les services sociaux (ville, département), responsables PA-PH (Personnes âgées - Personnes handicapées), CCAS (Caisses centrales d'activité sociale) ; les laboratoires pharmaceutiques ; les médecins gériatres, les professions paramédicales, ergothérapeutes, les directeurs achats et services hospitaliers, les groupes de protection sociale.

Mondial Assistance : La lutte contre la violence faite aux femmes continue

Le 26 mars dernier, l'assisteuse a signé, dans le Val d'Oise, l'avenant sur le renouvellement de la convention d'expérimentation visant à renforcer la protection des femmes, victimes de violences conjugales, en très grand danger. Une opération qui s'inscrit dans le cadre du mois de l'égalité Femmes/Hommes.

Confirmant son engagement pour la lutte contre les violences faites aux femmes, Mondial Assistance a signé, dans le Val d'Oise, le 26 mars dernier, l'avenant sur le renouvellement de la convention d'expérimentation visant à renforcer la protection des femmes, victimes de violences conjugales, en très grand danger. Pour mémoire, ce dispositif s'inspire du système mis en place avec succès depuis trois ans en Seine Saint-Denis par l'Observatoire des violences faites aux femmes. Il offre la possibilité aux femmes munies d'un téléphone portable spécial fourni par l'opérateur Orange et confié par l'autorité judiciaire, d'avertir à tout moment, les services de Mondial Assistance qui traitent alors dans l'immédiat leur situation. Et émettent une alerte en cas de besoin, aux services de police ou de gendarmerie, pour intervention. Le poste téléphonique d'urgence délivré à chaque bénéficiaire pour une durée de six mois renouvelable recueille, là où il est déjà mis en place, des retours positifs à de multiples niveaux : sentiment de sécurité des détentrices ; qualité d'écoute du téléassisteuse ; réactivité des interventions policières. Cette expérimentation a été lancée en mars 2012. Et est élargie en 2013 avec, en prime, le doublement du

nombre de téléphones d'urgence mis à la disposition des victimes potentielles. Cette évolution a été réalisée grâce à l'implication de l'ensemble des partenaires sur ce projet. L'intérêt et l'efficacité de ce dispositif résident dans un partenariat renforcé entre différentes institutions et organismes : le Procureur de la République de Pontoise, la préfecture du Val d'Oise et les acteurs directement impliqués dans son fonctionnement : l'association Du côté des femmes, l'Association pour l'accompagnement et la formation des familles (AFAVO), le Centre d'information sur les droits des femmes et des familles (CIDFF-CIDAV), Mondial Assistance et France Telecom-Orange. A travers cette opération, la filiale du groupe Allianz spécialisée dans l'assistance confirme la place de la téléassistance dans son cœur de métier. Actuellement, plus de 100.000 personnes bénéficient de ses services en la matière en France. Parmi elles des personnes dépendantes et handicapées.

6.3 Santé

Le parlement a adopté le projet de loi sur la sécurisation de l'emploi

Confirmation. Mardi dernier, les députés ont adopté, en première lecture, le projet de loi sur la sécurisation de l'emploi. Parmi les dispositions principales de cette nouvelle norme, figure la généralisation d'une couverture en complémentaire santé pour tous les salariés à partir du 1er janvier 2016.

Les élus du Peuple ont adopté, mardi dernier, le projet de loi sur la sécurisation de l'emploi, par 250 voix contre 26. Cette norme transpose l'accord national interprofessionnel (ANI) établi le 11 janvier dernier entre le patronat et les représentants syndicaux (CFDT, la CFTC et la CFE-CGC). Elle prévoit différentes dispositions parmi lesquelles la possibilité pour les entreprises dans certaines conditions, de négocier des baisses de salaires en échange d'un maintien des effectifs de l'entreprise. Le projet de loi organise également la mise au point de droits rechargeables à l'assurance chômage. Ces derniers permettront aux sans-emploi de conserver leurs droits à indemnisation dès qu'ils retrouveront un emploi. Les partenaires sociaux devront définir les conditions en la matière lors de la renégociation, fin 2013, de la convention sur l'assurance-chômage. Du côté de l'assurance santé, la mesure phare de ce projet restera la généralisation d'une couverture complémentaire santé à tous les salariés d'ici au 1er janvier 2016. La clause de désignation, qui fait beaucoup de bruit dans la profession, a été adoptée. Le texte sera examiné par le Sénat dès le 17 avril. Entre-temps, les revendications vont bon train. Pour l'avocat David Rigaud, intervenant lors d'une rencontre organisée par l'Association des journalistes de l'information sociale (Ajis), «si le texte restait en l'état, il y aurait à l'évidence un recours devant le Conseil constitutionnel. De nombreux acteurs préparent également des contentieux». De son côté, Etienne Caniard, dont les propos ont été rapportés par les Echos, demande «un retour à l'esprit du texte qui avait été signé par les par-

tenaires sociaux ». Rappelons que dans son alinéa 1, le texte de loi précise qu'« Avant le 1er juin 2013, les organisations liées par une convention de branche ou, à défaut, par des accords professionnels engagent une négociation, afin de permettre aux salariés qui ne bénéficient pas d'une couverture collective à adhésion obligatoire en matière de remboursements complémentaires de frais occasionnés par une maladie, une maternité ou un accident dont chacune des catégories de garanties et la part du financement assurée par l'employeur sont au moins aussi favorables que pour la couverture minimale mentionnée à l'article L. 911-7 du code de la sécurité sociale, au niveau de leur branche ou de leur entreprise, d'accéder à une telle couverture avant le 1er janvier 2016 ». L'article voté vendredi dernier au Palais Bourbon ne parle pas explicitement de désignation conventionnelle obligatoire. Elle ne l'interdit pas non plus. Pour autant, les inquiétudes restent chez les mutuelles, les MSI et les courtiers. Beaucoup de ces derniers estiment que cette disposition pourrait entraîner la mise au chômage de « plus de 40 000 collaborateurs, comme l'a expliqué YAN Le MEN, représentant de la Chambre syndicale des courtiers d'assurance lors de la matinée organisée le 9 avril 2013 sur l'ANI, par ITN et Aneo. Nous reviendrons plus largement sur cet événement dans notre prochaine édition.

7

NOMINATIONS

7.1 Nominations

Changements chez Allianz

Le groupe annonce de nouvelles nominations à des postes-clés. Cinq personnes sont concernées par ce changement d'organigramme qui touche deux femmes : Anne-Sophie Grouchka nommée Directrice de la Stratégie d'Allianz France, et Muriel Vidémont Delaborde, devenue Directrice du Contrôle et du Pilotage Financier d'Allianz France.

Dans le cadre de ce changement d'organisation, Juergen Gerke devient Directeur financier et membre du Comité Exécutif d'Allianz Worldwide Partners (AWP) sous la responsabilité de Jacques Richier. AWP est la nouvelle ligne de business du Groupe Allianz dédiée aux activités B2B2C (Business to Business to Consumer). De son côté, Peter Etzenbach, membre du Comité Exécutif, remplace Juergen Gerke et devient Directeur Financier d'Allianz France. Quant à Matthias Seewald, il reprend le poste de Peter Etzenbach et devient Directeur des Investissements d'Allianz France. Il est également nommé membre du Comité Exécutif. Dans cette opération de chaise musicale, deux femmes bénéficient de nominations : Muriel Vidémont Delaborde est Directrice du Contrôle et du Pilotage Financier d'Allianz France auprès de Peter Etzenbach, membre du Comité Exécutif. Et Anne-Sophie Grouchka est nommée Directrice de la Stratégie d'Allianz France auprès d'Hervé Gloaguen, membre du Comité Exécutif. Parallèlement, elle assure, auprès de Jacques Richier, le suivi des actions d'AWP. Muriel Vidémont Delaborde est ingénieur, diplômée de l'École Supérieure de Physique et de Chimie Industrielles de Paris (ESPCI) et titulaire d'un MBA de l'Université de Toronto. Elle débute sa carrière dans le conseil chez Corporate Value Associates en 1997. En 2000, elle intègre The Boston Consulting Group où elle devient Principal et dirige

de multiples projets dans différents secteurs tels que la Distribution et le domaine de la Santé en France et à l'international. Elle se spécialise ensuite dans l'assurance et les services financiers. Elle rejoint Allianz en 2009 et prend la responsabilité de la Direction du Pilotage des Partenariats Vie & Santé. Depuis janvier 2011, elle était Directrice de la Stratégie d'Allianz France. Quant à Anne-Sophie Grouchka, elle est ancienne élève de l'École Normale Supérieure, diplômée de l'ESSEC et de Sciences-Po Paris ; elle est également titulaire d'un DEA d'Etudes Germaniques. Elle commence à l'ONU en 2004 avant d'intégrer le cabinet du Ministre de la Santé et des Solidarités, Xavier Bertrand, en tant que Conseillère technique (2005-2007). Elle entre ensuite dans le Groupe Ipsen en qualité de Conseillère auprès du PDG(2007-2008). Puis, elle rejoint le cabinet de la Secrétaire d'Etat à la Famille et à la Solidarité, Nadine Morano, en tant que Directrice adjointe. En 2010, elle devient sa Directrice de cabinet au ministère en charge de l'Apprentissage et de la formation professionnelle. Depuis septembre 2012, elle était chargée de mission auprès de Jacques Richier, PDG d'Allianz France.

Jean-Pierre Dubord intègre la société ELITT

Le spécialiste de la monétique et des transactions électroniques sécurisées annonce l'arrivée de Jean-Pierre Dubord au sein de ses équipes en qualité de directeur des Opérations.

Agé de 51 ans, Jean-Pierre Dubord est ingénieur en micro-électronique, diplômé de l'INSA Toulouse. En sa qualité de directeur des opérations au sein de la société ELITT, il aura la responsabilité de mettre en œuvre de façon opérationnelle le plan stratégique à 3 ans de la société, avec en particulier, la diversification vers de nouveaux domaines d'activité et l'innovation dans les services et les nouvelles technologies.

Jean-Pierre Dubord a effectué la plus grande partie de son parcours professionnel dans l'univers de la monétique, où il évolue depuis les années 90, en France et à l'international. Ainsi, entre 1991 et 2011, il a exercé les fonctions de directeur du Département International chez Scitertia (aujourd'hui Sopra), consultant manager chez SME Conseil / GFI Consulting, directeur de l'Innovation chez Experian (devenu Monext, nldr), directeur du Pôle Monétique et

Moyens de Paiements chez PW Consultants. En 2011, il crée NovaTES, une société de conseil en transactions électroniques sécurisées et effectue une mission relative à la mise en place de services NFC pour le Pôle TES de Caen (pôle de compétitivité Transactions Electroniques Sécurisées), avant de prendre la direction du site caennais de Clear2Pay (tout en assurant la direction des opérations pour sa business unit Open Card System). Depuis plus d'une décennie, Jean-Pierre Dubord s'est spécialisé dans le lancement de nouveaux produits et services monétiques, et plus largement dans l'innovation et les nouvelles technologies au service des transactions électroniques sécurisées.

Joël Nadjar rejoint le cabinet de conseil Kurt Salmon

Joël Nadjar vient d'intégrer Kurt Salmon, cabinet de conseil en stratégie et management international, au titre de Managing Partner, en charge de la division Global Financial Services, dont il assumera la responsabilité mondiale. Agé de 51 ans, Joël Nadjar, a réalisé sa carrière chez Andersen Consulting, puis chez Accenture, où il occupait la fonction d'Executive Partner, depuis 2001. Il est diplômé de l'Institut de Sciences Politiques de Paris. Spécialiste de la Banque et de l'Assurance, il est intervenu sur de grands programmes de transformation de la

distribution et des Process de gestion pour les principales banques et assurances en France et en Europe. Il était également responsable du programme de recherche et d'innovation sur la distribution des services financiers du Futur d'Accenture Europe.

Sophie Maguer devient administrateur de l'AMRAE

L'Assemblée Générale de l'AMRAE du 8 avril 2013 a élu Sophie Maguer nouvel administrateur de cet organisme. Dans le même temps, le conseil d'administration qui s'est tenu au terme de cette assemblée générale a renouvelé, à l'unanimité, Gilbert Canameras à la présidence de l'AMRAE.

Sophie Maguer est Risk Manager à Euro Disney (SCA). Ingénieur chimiste, elle démarre sa carrière dans la gestion de risques en 1991, aux Etats-Unis, comme consultant en risques industriels pour une société d'assurance. Elle intègre ensuite la Joint Venture UAP Kemper HPR Company comme ingénieur en prévention incendie puis environnement. Après plusieurs années de terrain en Europe, elle intègre la Souscription Dommages d'AXA Corporate Solutions en 2001 où elle s'occupe du suivi de grands groupes internationaux.

Grâce à cette expertise dans le domaine de l'assurance et de la gestion de risques elle rejoint, en 2007, Euro Disney Associés S.C.A au poste de Risk Manager. Elle y gère le pro-

gramme d'assurances de l'ensemble du Resort et coordonne, en lien avec les départements concernés, la politique de prévention et de gestion des risques.

Sophie Maguer est membre de l'AMRAE depuis fin 2007. Elle participe régulièrement aux réunions de commissions, notamment celles de la Commission Responsabilité Civile. Elle est diplômée du CEFAR en 2010, la formation certifiante de l'AMRAE.

Source:

Thomas Fournier d'Hennezel rejoint Covéa Santé Prévoyance

Ancien directeur de cabinet de Roselyne Bachelot, ministre des Solidarités et de la Cohésion sociale sous le précédent gouvernement, Thomas Fournier d'Hennezel est nommé directeur des études économiques de la direction générale déléguée « Santé et Prévoyance » du Groupe Covéa.

Thomas Fournier d'Hennezel est âgé de 37 ans. Et diplômé de l'IEP de Paris et d'HEC. Il est également ancien élève à l'ENA (promotion Romain Gary). Entré à la direction générale du Trésor en 2005, il occupe successivement, à partir de 2007, les postes de conseiller technique en charge de l'assurance maladie de Roselyne Bachelot, ministre de la Santé et des Sports, puis de conseiller en charge du financement de l'assurance maladie et du système de santé, de l'économie de la santé et du finance-

ment du sport en 2009. Au sein de la direction générale déléguée « Santé et Prévoyance » du Groupe Covéa, Thomas Fournier d'Hennezel est chargé, notamment, de la stratégie, du pilotage des équilibres techniques et des affaires publiques.

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

23 rue du Départ - 75014 Paris
Tél : 09.50.81.21.86 -

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

Secrétariat de rédaction:
Bruno Fontela - bfontela@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