



DECRYPTAGE

Reportage :

**Baromètre Humanis sur le
renoncement aux soins des
50-65 ans**

L'essentiel de la semaine

Stratégie – page 7

Stabilité de l'IPAP en novembre 2013

Marketing – page 12

AXA France dévoile son offre Pack Numérique

Stratégie – page 9

Aviva France : Hausse du chiffre d'affaires à tous les compartiments

Marketing – page 13

Europ Assistance lance son nouveau site e-commerce

Stratégie – page 10

Matmut Vie Épargne affiche un rendement de 3,40 % en 2013

Conjoncture – page 15

Le PLFSS 2014 enfin adopté

1

L'ESSENTIEL DE LA SEMAINE

Stabilité de l'IPAP en novembre 2013

Selon l'Indice du prix des assurances de particuliers (IPAP) publié mensuellement par Assurland, les tarifs se sont presque stabilisés au courant du mois derniers en assurance auto, MRH comme en santé. Le marché aurait enregistré « une modeste augmentation en ligne avec l'évolution des coûts sous-jacents »

(Lire page 7)

Aviva France : Hausse du chiffre d'affaires à tous les compartiments

Dans un climat économique pour le moins incertain, la filiale française du groupe d'assurance anglais affiche des performances à faire pâlir plus d'un concurrent. Témoin toutes ses lignes métiers sont bien orientées.

(Lire page 9)

Matmut Vie Épargne affiche un rendement de 3,40 % en 2013

Pour la deuxième année consécutive, le contrat d'assurance vie en euros Matmut Vie Épargne affiche un taux de rendement de 3,40 %. Un taux qui s'entend net de frais de gestion annuels et avant déduction des prélèvements sociaux.

(Lire page 10)

AXA France dévoile son offre Pack Numérique

Destinée aux détenteurs d'un contrat Multi-risque Habitation, cette couverture prévoit la réparation ou le remplacement de tous les appareils nomades, téléphones et appareils numériques, d'un foyer.

(Lire page 12)

Europ Assistance lance son nouveau site e-commerce

Centré sur le client, le nouveau site de l'assistant s'adapte au nouvel environnement digital dans lequel il évolue.

(Lire page 13)

Le PLFSS 2014 enfin adopté

Après une navette infructueuse, le Projet de loi sur le financement de la Sécurité sociale pour l'année 2014 (PFLSS 2014) a été finalement adopté par l'Assemblée nationale. Comme prévu.

(Lire page 15)

SOMMAIRE

DECRYPTAGE

|Conjoncture|page 5

Baromètre Humanis sur le renoncement aux soins des 50-65 ans

La santé reste une priorité pour cette tranche d'âge



1 L'EDITO DE LA SEMAINE

Rolex, sombreros et retraites 4

2 STRATÉGIE & ACTUALITÉS

- 2.1 Stratégie..... 7**
Stabilité de l'IPAP en novembre 2013 7
- 2.2 Stratégie Internet..... 8**
Particeep lance une opération de crowdfunding hybride..... 8
- 2.3 Résultats des sociétés 9**
Aviva France : Hausse du chiffre d'affaires à tous les compartiments..... 9
Matmut Vie Épargne affiche un rendement de 3,40 % en 2013 10

3 MARKETING

- 3.1 Innovations Produits/Service..... 11**
Allianz Protection Juridique dévoile une nouvelle offre 11
Solly Azar : une offre sur mesure aux TPE du bâtiment 12
- 3.2 Offre Produits/Services sur Internet..... 12**
AXA France dévoile son offre Pack Numérique 12
Europ Assistance lance son nouveau site e-commerce 13

4 CONJONCTURE ECONOMIQUE ET SOCIALE

- 4.1 Perspectives de croissance économique 14**
L'activité des entreprises françaises reste bien orientée 14
- 4.2 Santé..... 15**
Le PLFSS 2014 enfin adopté..... 15
- 4.3 Épargne / Retraite / Prévoyance..... 16**
Collecte de fonds : les investisseurs privilégient les actifs risqués..... 16
L'or serait-il un des placements préférés des Français ?..... 17

L'EDITO DE LA SEMAINE

Par Emmanuel Mayega

Rolex, sombreros et retraites



Ce que l'on appellera désormais l'affaire Varin, du nom du président du directoire de PSA qui devait bénéficier d'une retraite chapeau d'un montant de 21 millions d'euros, vient de relancer la polémique autour de cet avantage exceptionnel des patrons de grandes entreprises. A l'heure de se serrer la ceinture, les Français y sont opposés, eux qui ne savent même pas s'ils auront droit à une retraite. Ils risquent d'être comme les hommes de 50 ans sans Rolex.

Philippe Varin et sa retraite chapeau font l'unanimité dans le public. Un récent sondage BVA pour i>Télé et Le Parisien/Aujourd'hui en France rendu public le week-end dernier, montre que nos compatriotes, tous bords confondus, et, surtout, quel que soit leur niveau de rémunération, votent majoritairement contre les retraites chapeaux. L'enquête ne dit pas si les 20 % de personnes interrogées et opposées à une loi réglementant cet avantage sont plutôt des chefs d'entreprises. Quoi qu'il en soit, ces derniers gardent paradoxalement une bonne image auprès de l'opinion, toujours selon ce sondage.

Une hypothèse plausible à ce stade : la population loue leur rôle de Capitaine-courage et de managers vertueux. Mais blâment leur voracité. Super men adulés ; gourmands voués aux gémonies. Injuste. Car tout effort mérite récompense à sa hauteur. Et ces managers-là n'ont parfois pas de vie de famille. Pendant longtemps. Pour autant, doivent-ils bénéficier de mannes aussi importantes que celle du patron de PSA ? Et par quel temps ? Quand la Confédération générale du travail (CGT) lève le voile sur les quelque 21 millions d'euros provisionnés en vue de verser à Philippe Varin, son PDG, la coquette somme de 310 000 euros annuels sur vingt-cinq ans après son départ du groupe, le secret bouleverse beaucoup parmi nous. Mon Dieu ! Comment font-ils ? L'entreprise serait-elle en super bon état qu'une telle révélation laisserait indifférent. Et sonnerait comme une prime à une merveilleuse gestion. Là, il ne s'agit plus de retraite chapeau mais d'une véritable retraite sombrero. Grandes bords qui aideraient son heureux élu à couler de jours heureux là où il l'entend, en se tournant les pouces. Il n'en est rien. Le contraire est même dans les esprits échaudés des collaborateurs de ce groupe. Pé-

riode de vaches maigres oblige, les salaires viennent d'être gelés. Résultat : la nouvelle met le feu aux poudres dans l'entreprise. Avec ce que cela signifie à terme comme manque à gagner supplémentaire. Que faire ?

La France, grande nation industrielle peut-elle se permettre d'attirer et de conserver de grands talents sans s'aligner sur les pratiques de ses concurrents ? Beaucoup d'entrepreneurs et de managers se voient offrir de véritables ponts d'or pour intégrer telle ou telle structure internationale. Comment pouvons-nous résister à ces « Best practices » non écrites qui régissent le code international des affaires ? Je suis conscient que les bénéficiaires de retraites chapeau aimeraient savoir en moi un exceptionnel avocat général que je ne suis pourtant pas. Je trouve irresponsable et inadmissible que certains managers soient attachés à leur sort personnel alors même que leurs salariés peinent à se soigner du fait d'une incapacité à s'offrir une complémentaire santé couvrant tous leurs besoins (le reste à charge de beaucoup est de plus en plus lourds sur le tiers payant complexe notamment). Il faut donc trouver une solution. Que les entreprises privées prennent donc leurs responsabilités en résolvant en amont ce problème qui les concerne. Le cas échéant, la pression étatique serait plus grande, ne serait-ce que pour faire plaisir aux 70 % des sondés de BVA pour i<Télé, qui souhaitent une loi plafonnant la rémunération des patrons "à un maximum de 12 fois le salaire le plus bas dans leur entreprise". Mais au fait, sur quelle base a été retenu un tel coefficient multiplicateur ? Allez savoir ! Les mêmes qui en appellent à l'Etat sont les premiers à le juger trop interventionniste. Il faut savoir. Où placer le curseur, par exemple.

EMMANUEL MAYEGA
Rédacteur en chef

DECRYPTAGE

Une exclusivité CAPA Hebdo

Baromètre Humanis sur le renoncement aux soins des 50-65 ans

La santé reste une priorité pour cette tranche d'âge



Créée en 2010, cette enquête annuelle est dirigée par Humanis en synergie avec Harris Interactive, Denis Guiot, professeur d'université et chercheur à l'université de Paris Dauphine, Ziad Malas, Maître de conférences et chercheur à l'université Toulouse III. Comme les précédentes, la mouture 2013 s'appuie sur une méthodologie exceptionnelle (une enquête quantitative en ligne et un blog collaboratif interactif). Résultat, un baromètre explicatif plutôt que descriptif puisant ses enseignements auprès de 1 000 personnes âgées de 50 à 65 ans, cible de l'étude. « Après la transmission générationnelle en 2010, l'année 2013 aborde la thématique de l'accès aux soins des 50-60 ans là où 2012 avait ciblé la gestion du budget de la santé et 2011 la dépendance et le rôle des aidants », rappelle Fabienne Petit, directeur marketing, nouveaux services, digital et international du groupe. En cette année 2013 où le renoncement aux soins apparaît de plus en plus comme un fléau rampant, la tranche d'âge considérée accorde toujours une grande importance à la problématique de la santé.

PAR EMMANUEL MAYEGA

Le premier enseignement donne le ton : Pour 94 % des séniors encore en 2013, bien vieillir revient avant tout à être en bonne santé. Avec en toile de fond cette affirmation, 70 % des personnes interrogées accordent une grande importance à la santé. Et 81 % se considèrent en bonne santé, et ce jusqu'à 79 ans (78,3 ans en 2012). Pour autant, cette population perçoit une certaine dégradation qui se traduit par un sentiment de hausse de charges et de problèmes d'accès aux soins et aux praticiens. Ces dix dernières années, les 50-60 ans ont l'impression de payer de plus en plus afin de bénéficier d'un niveau de soins identique. Ils sont 71 % à être en phase avec cette proposition. 42 % estiment que la qualité de soins a augmenté ; et que la prévention a suffisamment été développée (37 %). Ils se considèrent à 35 % de mieux en mieux soignés dans les hôpitaux. Toutefois, 42 % estiment que les médecins ne prennent pas suffisamment de temps pour expliquer les actes médicaux.

Le renoncement s'installe

Corollaire de la difficulté de l'accès aux soins, un renoncement à se soigner : 47 % de cette tranche d'âge ont renoncé ou repoussé au moins un soin au cours des deux dernières années (25 % pour les consultations chez un médecin spécialiste ; 30 % pour les soins et actes dentaires,

21 % pour l'optique, 14 % pour les examens et dépistages).

Quid du facteur principal de renoncement ? Les arguments économiques (coûts des soins et actes médicaux) tiennent la corde ici. Suivi de l'accès temporel (temps d'attente, etc.) et l'accès géographique.

Dans le détail, le renoncement touche particulièrement certains soins : le dentaire, l'optique, la consultation chez le spécialiste, etc. En fait, pour ces derniers, le coût du Reste à charge (RAC) ou la disponibilité horaire sont les principales difficultés identifiées. Et pour les 50-65 ans, l'ophtalmologie apparaît comme la plus difficile d'accès (49 %), la gynéco (33 %), la cardiologie 25 %, etc.

Considérant ce tableau en demi-teinte, comment réagit Humanis ? « Notre groupe apporte différents éléments de réponses sur le terrain. Relativement au renoncement, le groupe propose des réseaux de professionnels de santé gages de tarifs négociés, de qualité de service avec en prime, un contrôle des devis et une prise en charge garantie », déclare Jean-François Deserson, directeur Prospective Santé et prévoyance, adjoint au directeur du marketing du groupe Humanis. En complément, le groupe propose une aide à la négociation sur devis et multiplie des actions de pédagogie. Un

simulateur de remboursement vient compléter ce dispositif.

Géolocaliser pour mieux guider

Par ailleurs, le groupe de protection sociale propose également des outils facilitant l'accessibilité géographique (géolocalisation, sites web sur les établissements de santé, et, bientôt, une aide à la prise de rendez-vous et des actions de pédagogie sur le parcours de santé.

Signe des temps, l'étude 2013 d'Humanis s'est appesantie également sur la télémédecine qui apporte de nouveaux services. Généralement, l'e-santé reste un concept méconnu par les 50-65 ans. Pourtant, ses bénéficiaires sont bien perçus, notamment dans le cadre du partage de données. Témoin 82 % des personnes interrogées estiment que, accéder à son dossier médical en ligne est, tout à fait intéressant. Paradoxal quand on sait que très peu de ces personnes ont décidé d'ouvrir un dossier médical personnel (DMP). Autre enseignement, parler de suivi et non de diagnostic permet de réinsérer la dimension humaine dans l'e-santé et la télémédecine, ce qui est nécessaire pour lever les barrières. Pour apporter des réponses sur ce terrain de l'e-santé, le groupe Humanis s'est impliqué dans le cadre du projet de télé-

médecine Vigisanté qui allie dépistage de l'hypertension artérielle en entreprise et accompagnement à travers une plate-forme médicalisée en relation avec des médecins traitants et le suivi de personnes hypertendues dans leur lieu vie, grâce aux prouesses de la télémédecine.

Une intuition désormais confirmée

Le baromètre Humanis vient confirmer une intuition relayée ces derniers mois et difficile à vérifier : le renoncement aux soins pour des raisons économiques. Beaucoup de citoyens sont dans ce cas, au-delà des 50-60 ans. En fait, il s'agit d'un véritable problème sociétal à suivre de près. Mais comment le traquer ? Difficile, y compris pour ceux qui bénéficient d'une mutuelle. Comment faire quand l'appariement des données de l'Assurance maladie et celles des assureurs complémentaires reste encore un sujet marginalement traité ? Difficile d'avancer sur la connaissance du fameux Reste à charge (RAC). Derrière ce constat, se confinent un enjeu, celui de l'accès aux données de santé que la Cnam garde souverainement, y compris celle du tiers payant complexe pour lequel elle n'investit plus grand-chose. Régalien.

2

STRATÉGIE & ACTUALITÉ

2.1 Stratégie

Stabilité de l'IPAP en novembre 2013

Selon l'Indice du prix des assurances de particuliers (IPAP) publié mensuellement par Assurland, les tarifs se sont presque stabilisés au courant du mois derniers en assurance auto, MRH comme en santé. Le marché aurait enregistré « une modeste augmentation en ligne avec l'évolution des coûts sous-jacents »

Chaque mois, le comparateur historique français publie l'IPAP. En novembre 2013, cet indicateur met en avant des augmentations tarifaires modestes : 1,3 % en assurance automobile, 2,6 % en habitation et 3,1 % santé, chacune comparée à la même période en 2012. Cette annonce intervient dans un contexte marché marqué par des stratégies variables selon les acteurs. Certains, comme Maif et les Caisses d'Épargne, les maintiennent (0%) ; d'autres parmi lesquels Maaf les orientent à la baisse (-5 % en auto) et d'autres encore les augmentent (+1,5 % en auto pour la MACIF, +2,8 % pour AXA et +2 % pour Generali). Elle montre que « les chiffres d'Assurland.com et les coûts du marché se rangent clairement dans le cas de la modération des prix de l'assurance », indique le comparateur. En détail, l'inflation varie en fonction des segments d'assurance de particulier. En auto, l'augmentation des prix est de 1,3 %, selon l'IPAP. Explication selon Assurland : « Le bilan des tués et des blessés sur les dix premiers mois de l'année 2013 est de -11,4 % et -7,6 % respectivement par rapport à la même période de 2012. Des statistiques exceptionnellement bonnes en matière de sinistralité automobile ; s'il existe des facteurs de hausse tels que l'augmentation de l'indemnisation des victimes, ils sont plus que compensés par la baisse du nombre des accidents ». En conclusion de cette analyse, Assurland estime que les prix devraient donc stagner, voire baisser. Sur le terrain de l'assurance habitation, l'inflation est un peu



plus forte. Les prix ont augmenté de 2,6 %. Selon Assurland, 2013 a été une très bonne année en matière de catastrophes naturelles. S'il y a eu des inondations comme chaque année, il n'y a pas eu de catastrophe majeure du type de la tempête Xynthia en 2010 ; d'autre part, la dérive des petits risques (dégâts des eaux, vols etc.) est réelle, mais elle fait suite à plusieurs années de très fortes hausses des prix : environ 20 % de hausse sur les 4 dernières années ». A l'arrivée, sur ce segment, les tarifs devraient augmenter en ligne ou être légèrement supérieurs à l'inflation.

Qu'en est-il en mutuelle santé, marché fortement chahuté ces temps derniers du fait de l'annonce de l'ANI et des débats associés ? Ici, le comparateur rappelle le ralentissement des dépenses de santé en France + 2% par an ; d'autre part, il n'y a pas eu de transferts de charges majeurs de la Sécurité Sociale vers les complémentaires santé en 2013. En conclusion, « les prix devraient augmenter un peu plus vite que l'inflation, soit environ 3 %. Pour mémoire, l'IPAP, l'indice des prix de l'assurance des particuliers est compilé chaque mois sur la base de plus de 6 millions de tarifs d'assurances automobile, habitation et santé.

2.2 Stratégie Internet

Particeep lance une opération de crowdfunding hybride

Dans le sillage du crowdfunding (financement participatif), sa version hybride prend son envol en France. Sur la base d'un principe simple : cumuler une campagne de «crowdfunding en equity» (prise de participation au capital) avec une opération de «crowdfunding de don» (don contre contrepartie).

Selon Particeep, qui vient d'initier cette opération de crowdfunding hybride, les avantages de cette nouvelle approche sont multiples. Une entreprise ayant besoin de fonds pour se développer peut proposer à ses «adopteurs» et tous les internautes de la soutenir dans sa croissance simplement en pré-achetant un produit. En parallèle, l'entreprise propose aux investisseurs ayant une réserve d'épargne disponible d'investir et de devenir actionnaires. Résultat : chacun peut ainsi participer à la croissance de l'entreprise à hauteur de ses moyens. La finalité de cette forme de financement est de toucher le maximum de personnes en rendant accessible leur campagne avec des tickets minimums le plus bas possible. Pour y faire face, Particeep a déployé une plateforme de financement participatif personnalisée. Elle s'intègre à leur stratégie marketing et permet de collecter de l'argent en fonction de différents modes : à travers un financement participatif de dons ou pré-achat de produits (sur la plateforme dédiée à l'entreprise) ; via un financement participatif de prise de participation au capital (sur

la plateforme www.particeep.com). Afin de fédérer les soutiens, Particeep lance une double campagne de crowdfunding qui permet aux futurs clients de s'associer financièrement et humainement à l'aventure entrepreneuriale. Par ailleurs, l'entrepreneur peut se servir de sa plateforme pour des opérations marketing ultérieures. La première campagne de crowdfunding hybride lancée par Particeep est dédiée à Swafee, une startup innovante proposant l'accès internet sécurisé pour les enfants. Elle a opté pour cette innovation et lance une telle campagne de financement. A partir de 20 euros, tout consommateur peut soutenir cette entreprise et bénéficier d'un abonnement de sécurité Internet pour ses enfants et investir sur cette entreprise via le financement participatif en intégrant son capital.

2.3 Résultats des sociétés

Aviva France : Hausse du chiffre d'affaires à tous les compartiments

Dans un climat économique pour le moins incertain, la filiale française du groupe d'assurance anglais affiche des performances à faire pâlir plus d'un concurrent. Témoin toutes ses lignes métiers sont bien orientées.

En présentant ses résultats cette semaine, la filiale de l'assureur anglais a souligné les performances enregistrées cette année par ses équipes, toutes branches confondues. Selon le porteur de risques, tous les compartiments métiers de ses activités ont atteint les cibles définies en termes d'objectifs. Sur le terrain de l'assurance-vie, le groupe réalise en France une collecte positive de près de 500M d'euros en novembre 2013. Le volume des unités de comptes est en hausse avec 11 à 18 % dans les affaires nouvelles. Mais l'une des grandes satisfactions de la compagnie reste la prévoyance. Elle affiche une flambée de 23 % de la valeur en affaires nouvelles. Car malgré la présence du produit Afer dans son activité et d'une clientèle centrée davantage sur les fonds en euros, l'assureur avait particulièrement ciblé les UC et la prévoyance, des contrats qui génèrent de fortes marges. Dans un contexte métier marqué par l'annonce des contrats euro croissance, Aviva entend s'organiser pour être en ordre de bataille sur ce nouveau produit très bien adapté aux attentes de l'Afer. Selon Aviva France, dès le top départ des pouvoirs publics, la compagnie sera à même de se lancer dans la bataille.

Où en est l'assureur sur le segment des assurances dommages ? Aviva France annonce pour suivre son expansion tout en prenant des parts de marché à la concurrence. Eurofil et les agents généraux constituent les principaux leviers sur ce terrain. Tout particulièrement, la filiale de vente directe de l'assureur a engrangé près de 60 000 nouveaux contrats depuis le début de l'année 2013. En santé, la compagnie totalise 6 % de croissance moyenne à chaque trimestre en santé. Enfin, Le développement de la vente directe et de l'assurance dommage reste l'un des axes stratégiques de l'assureur. Ce dernier entend donc proposer une gamme complète de produits. Dans cette perspective, il veut étoffer son tissu d'agents généraux pour le passer à 1 000 agences à l'horizon 2015, contre un peu plus de 900 à ce jour.

Matmut Vie Épargne affiche un rendement de 3,40 % en 2013

Pour la deuxième année consécutive, le contrat d'assurance vie en euros Matmut Vie Epargne affiche un taux de rendement de 3,40 %. Un taux qui s'entend net de frais de gestion annuels et avant déduction des prélèvements sociaux.

L'incertitude ambiante n'a visiblement pas eu raison des performances du contrat d'assurance vie en euros Matmut Vie Epargne. Il affiche un taux de rendement de 3,40 %. Un indicateur net de frais de gestion annuels et avant déduction des prélèvements sociaux. Du côté de la Matmut, l'on met en avant différents arguments pour expliquer cette réussite à l'heure où les différents véhicules financiers peinent à servir des taux fructueux aux épargnants. Parmi ces atouts, « la qualité de la gestion financière du Groupe Matmut. Elle permet pour 2013 de servir un taux de rendement net de 3,40 % pour le contrat en euros Matmut Vie Épargne, ce qui devrait une nouvelle fois situer cette performance parmi les meilleures sur le marché ». Et l'assureur de préciser : « Sans nuire aux rendements futurs, ce taux vient récompenser les sociétaires ayant choisi de faire confiance à la Matmut. » Pour encourager le développement de son activité, l'assureur a décidé d'appliquer une réduction de 50 % depuis le 2 décembre et

jusqu'au 13 janvier 2014, sur les charges inhérentes aux versements initiaux ou libres sur le contrat Matmut Vie Epargne. Fort de cette performance, Daniel Havis, PDG de la Matmut a déclaré : « Pour la deuxième année consécutive, nous servons 3,40 % de rendement sur notre contrat Matmut Vie Épargne. Dans une période difficile pour de nombreux Français, c'est la preuve de la qualité et de la solidité de l'offre Matmut. » Cette offre est portée par Matmut Vie, filiale vie du groupe qui propose dans tout son réseau des solutions d'assurance vie dans les domaines de la prévoyance et de l'épargne. Son offre d'assurance vie épargne est exclusivement en euros, afin de sécuriser le capital.

3 MARKETING

3.1 Innovations produits/Services sur Internet

Allianz Protection Juridique dévoile une nouvelle offre

Elle s'appelle Allianz Protection Juridique vie quotidienne. La nouvelle solution de Protexia France est destinée aux particuliers et à leur foyer dans leur vie de tous les jours. Elle se décline en deux formules.

La filiale française de protection juridique du groupe Allianz vient de dévoiler une nouvelle solution. Elle couvre les particuliers et leur foyer dans leur vie quotidienne. Cette offre se décline en deux formules, Allianz Protection Juridique Vie Quotidienne et Vie Quotidienne plus. Objectif, prendre en charge les conflits de la vie courante, de la famille et du patrimoine.



Pour accompagner ses clients dans la défense de leurs droits et de protéger au mieux leurs intérêts dans un environnement qui se judiciarise de plus en plus, ces deux formules couvrent, outre des garanties classiques, les nouveaux risques rencontrés par les consommateurs : ceux liés à l'usage d'Internet (achats sur Internet, problèmes de réputation sur les réseaux sociaux), à l'usurpation d'identité ou de plaques d'immatriculation, ou encore à la consommation médicale. Dans le détail, la formule vie quotidienne protège la plupart des risques relatifs à la vie courante dans de nombreux domaines tels que l'automobile, l'habitation, Internet et les réseaux sociaux, les litiges liés à la santé, la consommation, les relations avec un employeur ou avec des voisins. Quant à la formule Vie Quotidienne Plus, elle étend la formule Vie Quotidienne à la prise en charge des litiges liés à la famille et au patrimoine. Elle intervient particulièrement en cas de divorce, de changement de régime matrimonial, adoption, donation ou succession, cautionnement, détention d'actions ou d'obligations, etc. Disposition fort intéressante, sur simple appel téléphonique, l'assuré bénéficie de l'assistance personnalisée d'un professionnel du droit qui prend en charge sa demande, le conseille et l'accompagne jusqu'à la résolution du litige. Quid des barèmes de prise en charge (frais

d'experts, d'avocats, huissiers...) ? Selon l'assureur, ils sont parmi les meilleurs du marché, jusqu'à 30 000 euros par litige. L'un des atouts de cette offre inédite est sa facilité de souscription. L'offre Allianz Protection Juridique Vie Quotidienne est distribuée par le réseau des Agents Généraux Allianz France. Dans sa formule patrimoniale, elle sera distribuée, par le réseau Allianz Finance Conseil en 2014. Au début de l'an prochain, cette offre pourra être directement souscrite en ligne sur le site allianz.fr, dans une logique entièrement dématérialisée. « Allianz Protection Juridique Vie Quotidienne tient compte des nouvelles attentes des consommateurs, en intégrant notamment les risques liés à Internet et ceux relatifs à la santé, particulièrement médiatisés. Cette nouvelle offre illustre notre volonté d'apporter des solutions de protection juridique simples et personnalisées afin d'accompagner nos clients dans les grands changements sociétaux et de répondre à leurs questions de droit dans leur vie quotidienne » explique Claire Riollier, Directrice Générale de Protexia.

Créée en 1991, Protexia France est une société spécialisée sur le marché de la Protection Juridique. Et intervient sous la marque Allianz Protection Juridique. La société compte plus d'un million de clients en portefeuille. Elle est spécialisée dans la gestion des litiges amiables et judiciaires. Et propose une gamme de produits à destination du grand public, des professionnels, des entreprises et des collectivités, commercialisée par les 6 000 intermédiaires d'Allianz en France. Cette entité a également développé un savoir-faire dans la conception d'offres et de garanties sur mesure, en marque propre ou en marque blanche, distribuées directement auprès de grands courtiers et de partenaires.

Solly Azar : une offre sur mesure aux TPE du bâtiment

Le grossiste propose une offre sur-mesure aux petites entreprises du bâtiment réalisant un chiffre d'affaires inférieur à 500 000 euros.

Solly Azar a conçu de concevoir la solution Multibat. Elle a été mise au point pour couvrir les artisans du bâtiment justifiant d'un chiffre d'affaires inférieur à 500.000 €. Selon le grossiste, cette couverture se distingue sur le marché à travers « un tarif basé sur le chiffre d'affaires (et non sur l'effectif) ce qui permet aux entreprises en création, aux auto-entrepreneurs ainsi qu'aux petites structures de bénéficier d'une offre sur-mesure tant sur les garanties que sur le prix ». Afin de faciliter la pénétration de cette solution, Solly Azar assouplit ses conditions de souscription en assurant de nouveaux profils et activités du bâtiment. La souscription est réalisable pour toute entreprise, sans assurance, immatriculée depuis moins de 12 mois (contre 6 mois auparavant). Les périodes d'apprentissage dans le cadre de la

formation en entreprise sont prises en compte. D'autres atouts viennent compléter cette panoplie : assouplissement de la durée d'expérience exigée sur l'ensemble des activités ; couverture de l'activité de ramonage en travaux accessoires aux activités de fumisterie, couverture et installation de génie climatique (chauffage). Enfin, le contrat Multibat ne limite pas le nombre d'activités assurées pour une même entreprise quel que soit son statut y compris les auto-entrepreneurs.

3.2 Offre Produits/Services sur Internet

AXA France dévoile son offre Pack Numérique

Destinée aux détenteurs d'un contrat Multirisque Habitation, cette couverture prévoit la réparation ou le remplacement de tous les appareils nomades, téléphones et appareils numériques, d'un foyer.

Inventeur du concept de bon sens numérique, AXA France vient de dévoiler le Pack Numérique, son offre permettant de garantir la réparation ou le remplacement de tous les appareils nomades, téléphones et appareils numériques, d'un foyer. Elle est proposée dans le cadre des contrats Multirisque Habitation pour 9 euros par mois. L'assureur positionne cette offre nouvelle au centre de sa démarche de services : un seul contrat pour couvrir tous les appareils nomades d'une famille.

Les services du Pack Numérique sont pluriels. En cas de casse accidentelle, la garantie propose en priorité une réparation de l'appareil nomade. Derrière cette démarche, se confie la politique menée par AXA en matière de RSE. Qu'en est-il à la suite du vol d'un appareil ou de casse accidentelle non réparable ? « Le Pack Numérique propose le remplacement par un appareil neuf ou remis à neuf. S'il s'agit d'un téléphone mobile, le Pack Numérique propose

le prêt d'un téléphone, ainsi que sa livraison gratuite en moins de 24h au domicile, bureau ou tout lieu choisi par l'assuré », indique le communiqué du groupe.

D'autre part, afin de donner à l'assuré la possibilité de conserver son « environnement numérique », à savoir ses photos, son répertoire, ses mails... le Pack Numérique prévoit une solution de récupération de ses données à tarif préférentiel. Dans une logique de services pour les cas qui ne seraient pas couverts par la garantie, la panne par exemple, AXA France propose plusieurs solutions (réparation, récupération de données, prêt de téléphone) à tarif préférentiel.

Europ Assistance lance son nouveau site e-commerce



Centré sur le client, le nouveau site de l'assisteurs s'adapte au nouvel environnement digital dans lequel il évolue.

Selon Europ Assistance, son nouveau site se veut « plus moderne, plus convivial et plus intuitif ». Et a été conçu pour faciliter la navigation des internautes et leur donner accès à l'ensemble des offres de manière simple et rapide. Les internautes ont désormais la possibilité de souscrire en ligne leurs contrats, et d'obtenir des informations, éditer une attestation, créer leur espace personnel, ou encore, déclarer un sinistre. Dans sa volonté de s'adapter à tous les usages, le site assure une lecture optimale quel que soit le type de support : ordinateur, Smartphone et tablette numérique. Pour construire ce nouvel espace, l'assisteurs s'est appuyé sur la plateforme e-commerce Plug&Sell développée par le Groupe. Le graphisme du site intègre l'univers visuel de la Marque et assure ainsi une homogénéité en termes d'image au niveau international. Quant à la nouvelle architecture de cet outil, elle dispose d'une ergonomie évoluée, qui permet à l'internaute de s'orienter en un clic vers son univers, qu'il soit un particulier ou une entreprise. Côté segment des particuliers, le monde des Care Services se décline selon les 4 grands métiers d'Europ Assistance : Voyage, Automobile, Famille & Domicile et Santé ; côté entreprises les offres sont répertoriées selon 2 classifications : Mobilité et Véhicules. Comme l'explique l'assisteurs, « plusieurs points d'entrée permettent de découvrir les solutions proposées par Europ Assistance : en choisissant directement une offre ou en se laissant guider en fonction du type de besoin identifié (vacances, véhicule, vie professionnelle, ...), ou encore, au travers de l'animation du carrousel où défilent les promesses d'Europ Assistance. Besoin d'aide ou d'un conseil ? FAQ, coordonnées téléphoniques et contact email assurent à

l'utilisateur d'obtenir rapidement la réponse qu'il attend ». La société entend accompagner étroitement l'utilisateur tout au long du parcours client, en l'aidant à choisir la couverture qui répond parfaitement à sa situation personnelle. Chaque offre est expliquée avec le détail par garantie et les documents utiles (brochures, dispositions générales...) peuvent être directement, téléchargés, envoyés par mail ou imprimés. Des solutions alternatives sont également proposées. En quelques clics, l'internaute obtient son devis et si la proposition lui convient, il peut souscrire aussitôt son contrat en ligne en toute sécurité.

Du reste, chaque client a la possibilité de créer son propre espace personnel à l'aide d'un identifiant et d'un mot de passe. Il bénéficie ainsi de services personnalisés, grâce auxquels il peut archiver et consulter ses devis & contrats, modifier ses contrats, déclarer ses sinistres, demander ses attestations d'assurance et les éditer. Réalisé dans le cadre de la stratégie de développement du Groupe Europ Assistance qui vise à étendre l'image de la marque du groupe et à accroître les ventes directes de services aux consommateurs au travers du web, ce site constitue la première étape de son plan de développement digital en France, d'autres innovations sont programmées à l'horizon 2014. La mise à disposition d'un nouveau site mobile participe de cette démarche.

4

CONJONCTURE ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

4.1 Perspectives de croissance économique

L'activité des entreprises françaises reste bien orientée

Selon le baromètre des entreprises françaises dans le monde, le climat des affaires reste toujours bien orienté en novembre 2013.

L'embellie des perspectives à un an de la conjoncture mondiale s'est maintenue le mois dernier. Les constats enregistrés lors des mois précédents se retrouvent : l'Europe du Nord reste particulièrement bien orientée, et dans une moindre mesure, l'Europe continentale. Pas d'inflexion enregistrée dans les anticipations en Asie, qui reste la zone la plus dynamique. En revanche, selon ce baromètre, le climat des affaires en Amérique latine apparaît toujours incertain. Quid de la France ? Pour leurs propres activités, les anticipations des entreprises de l'Hexagone continuent également de s'améliorer et ce dans tous ses compartiments géographiques. L'Asie apparaît toujours comme la zone la plus prometteuse. Sur le terrain des investissements, la remontée des entreprises françaises dans le monde est confirmée en novembre, tout particulièrement en Amérique du Nord et en Europe du Nord, dans une moindre mesure en Europe continentale. A noter : les évolutions récentes de l'investissement sont moins dispersées que les appréciations sur la conjoncture générale selon les régions. Tel est le cas particulièrement pour l'Asie qui ne s'éloigne pas de la moyenne mondiale. Dans ce contexte, l'emploi recule

pourtant en novembre. Pour autant, il ne remet pas en cause la tendance observée à la reprise en la matière au cours des mois passés. C'est notamment le cas en Europe où les créations d'embauches semblent désormais excéder les suppressions. Comme pour l'investissement, les évolutions récentes de l'emploi sont peu dispersées autour de la moyenne mondiale. Source : Ce baromètre est réalisé par CCE-Ensaë. Il présente ses résultats au niveau mondial, régional et par structure.



4.2 Santé

Le PLFSS 2014 enfin adopté

Après une navette infructueuse, le Projet de loi sur le financement de la Sécurité sociale pour l'année 2014 (PFLSS 2014) a été finalement adopté par l'Assemblée nationale. Comme prévu.

Contre vents et marrées, le PFLSS a finalement été voté par l'Assemblée nationale, après avoir subi le mécontentement et le rejet de la Chambre haute. Au Parlement, Socialistes, Radicaux de gauche et Ecologistes ont fait front commun. Au total, ils ont été 316 voix à se prononcer en faveur de ce texte sachant que l'opposition (l'UMP, UDI et Front de gauche) a voté contre, par 233 voix. Parallèlement, les députés ont notamment adopté l'article 4 du texte. Ce dernier prévoit une participation des organismes complémentaires au développement de nouveaux modes de rémunération des médecins. De même, a été adopté l'article 14 qui institue des clauses de recommandation à compter du 1er janvier 2014, dans le cadre d'accord de branche. En clair, les entreprises pourront ne pas choisir l'organisme assureur recommandé par leur branche. En revanche, elles devront s'acquitter d'un forfait social majoré à savoir 20 % au lieu de 8 % actuellement. Ainsi s'achève un des épisodes les plus houleux portant sur l'ANI relatif à la sécurisation de l'emploi. Autre nouveauté, qui fait hurler plus d'un, cette loi augmente de 9 % à 14 % la taxe spéciale sur les conventions d'assurances (TSCA) pour les contrats non responsables. La Chambre syndicale des courtiers d'assurance ne décolère pas (CSCA) Et s'est fendu d'un communiqué de presse dans la foulée de l'annonce du vote de cette norme. Elle « s'étonne une nouvelle fois de l'énergie sans limite déployée par le gouvernement à s'obstiner à légiférer à contre-courant, au mépris de tous les avertissements qui ont été faits depuis plusieurs mois, y compris via une censure du Conseil constitutionnel ». Et de rappeler : « les chefs d'entreprises ont exprimé un rejet massif de cette disposition, à hauteur de 85 % d'après un sondage Opinion-way. De plus 82 % d'entre eux reconnaissent qu'en cas d'adoption de la disposition ils seraient contraints, afin de ne pas augmenter encore leurs charges ni de peser sur le pouvoir d'achat de leurs salariés, de revoir leurs contrats d'assurance pour leurs salariés en renégociant des clauses de couverture santé moins

avantageuses. La complémentaire santé pour tous se traduirait donc par une moindre couverture de la majorité des salariés français... Quel résultat !



La CSCA continue sa totale mobilisation pour la défense des entreprises et de l'ensemble de leurs salariés et se tient à la disposition du Conseil constitutionnel, qui ne manquera pas d'être saisi à nouveau, afin de démontrer que cette disposition est aussi liberticide que dangereuse. » Parmi les autres articles votés, figure le 56, qui institue le lancement d'une consultation publique nationale en vue de sélectionner les contrats proposés aux bénéficiaires de l'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé (ACS). Il définit également les règles relatives aux contrats solidaires et responsables : un plafond de prise en charge des dépassements d'honoraires des médecins sera fixé par décret en Conseil d'Etat, au plus tard le 1er janvier 2015. Idem pour le niveau de remboursement de soins dentaires et d'optique. On le voit, le PFLSS 2014 introduit plein de nouveautés dans le dispositif de l'assurance maladie et de la complémentaire santé. Désormais voté, ce cadre servira de référence à tous les acteurs qui devront apprendre à (re)travailler ensemble ou mieux, dans la loyauté. Emmanuel Mayega

4.3 Épargne / Retraite / Prévoyance

Collecte de fonds : les investisseurs privilégient les actifs risqués

Selon Morningstar, les investisseurs ont mis l'accent sur les fonds actions au cours du mois d'octobre, en matière de flux de fonds. Au total 15,3 milliards d'euros de flux ont été engrangés en fonds actions qui affichent leur plus forte collecte mensuelle depuis janvier.

Les données publiées par Morningstar montrent une nette préférence des investisseurs pour les fonds actions tout au long du mois d'octobre 2013. Parallèlement, la demande pour les fonds d'allocation a également été soutenue. A la clé, une collecte de 7,8 milliards d'euros. Idem pour les fonds alternatifs (1,7 milliard d'euros). Qu'en est-il des fonds matières premières et obligataires ? Ils ont respectivement subi une décollecte de 419 et 988 millions d'euros. Les fonds de long terme ont reçu 22,3 milliards d'euros en octobre, montant le plus élevé depuis juillet.

Plus généralement, Morningstar met en avant un ensemble de constats à partir des ses données. Ainsi, les fonds de la catégorie grandes capitalisations boursières ont reçu 2,4 milliards d'actifs, niveau le plus élevé depuis que Morningstar suit l'industrie en 2007. Ceux dit à haut rendement en dollar américain ont connu une demande soutenue, tandis que les fonds en actions émergentes ont enregistré leur premier mois de collecte positive depuis mai. Quid des fonds obligataires ? Ils ont représenté 6 des 10 catégories les moins recherchées, des obligations souveraines en euros aux fonds investis en obligations privées en dollars, livres sterling ou en euros. Selon Ali Masarwah de Morningstar, « la bonne tenue des marchés actions, le déclin de la volatilité et le resserrement des spreads

de crédit ont poussé les investisseurs à prendre plus de risque en octobre, les fonds actions profitant de leur plus fort mois de collecte en octobre depuis le début de l'année. Les flux vers les fonds de long terme, toutefois, sont encore bien en-deçà des niveaux vus avant le scénario de réduction des achats d'actifs par la Réserve fédérale, qui avait provoqué un mouvement de vente indiscriminée au cours du troisième trimestre 2013. »

Par ailleurs, Templeton Global Bond, le plus imposant fonds ouvert et noté Silver par les analystes Morningstar, a subi 579 millions d'euros de décollecte. Il s'agit de son cinquième mois consécutif de décollecte. Plus significative est la décollecte du fonds Invesco Perpetual Income. Il a subi 1,1 milliard d'euros de retraits, soit la plus forte décollecte au cours du mois d'octobre. Quant au fonds Invesco Perpetual High Income a perdu 574 millions d'euros. Enfin, depuis début 2013, BlackRock a connu la plus forte collecte dans l'industrie avec 22,8 milliards d'euros (montant qui n'intègre pas les ETF iShare).

L'or serait-il un des placements préférés des Français ?

Selon une enquête IFOP/AuCOFFRE.com réalisée en novembre 2013, l'or serait l'un des placements préférés des Français. AuCOFFRE.com, site d'achats en ligne d'or physique avec garde en coffres, qui avait conduit des enquêtes similaires en janvier et février 2012 a poursuivi ce travail d'observation.

Selon l'enquête de AuCOFFRE.com, l'or s'impose bel et bien auprès des Français comme une véritable opportunité de placement dans un contexte économique et financier incertain. Plus généralement, les conclusions de cette étude mettent à nu, selon AuCOFFRE.com la persistance des effets de la crise, un véritable sujet anxigène. Ainsi, les Français s'avèrent quasi-unanimes à l'égard de la situation économique actuelle : 91 % se disent préoccupés, une proportion stable depuis un an (-2 points par rapport à novembre 2012). Seulement 18 % des personnes interrogées estiment que le pire de la crise est déjà passé (dont 2 % de « tout à fait »). En clair, cette inquiétude ne semble pas prête de faiblir. A cette angoisse s'ajoutent d'autres indicateurs. La crainte d'une faillite bancaire s'amplifie légèrement cette année ; elle concerne désormais près de 6 Français sur 10 (59 %, +3 points). Selon cette étude, « dans le même temps, on observe un reflux plus ou moins important s'agissant du niveau de confiance des Français à l'égard de leur propre banque (59 %, -5 points en un an) et de l'euro (44 %, -4 points). La confiance accordée à des institutions plus génériques, comme les banques publiques (65 %) ou les banques privées traditionnelles (61 %), bien que demeurant élevée, s'étiole néanmoins depuis novembre 2012 (avec des baisses respectives de 5 points) ». Quels ont été les impacts des multiples tentatives d'augmentation des prélèvements fiscaux survenues durant l'année 2013 ? Selon cette étude, elles semblent avoir durement entamé le niveau de confiance à l'égard de la politique financière française (18 %, -9 points en un an). Cette baisse de confiance rime avec de forts doutes sur la sauvegarde de l'épargne. En outre, les personnes interrogées se veulent plus critiques sur le bien-fondé de placer son argent sur un livret de Caisse d'Épargne ou un livret A : « 64 % jugent qu'il s'agit d'une « bonne chose » pour placer ses économies, alors que 83 % formulaient le même jugement en novembre 2012, soit une baisse de 19 points en un an (sans doute consécutive à la diminution du taux de ce produit d'épargne passé de 1,75% à 1,25 %). Ces craintes multiples constituent probablement un élément d'explication au fort désir exprimé par



les Français de rechercher des solutions afin de protéger leur épargne (79 %) ». Après avoir présenté ce paysage anxigène bénéficiant de la caution morale de l'étude réalisée par Ifop, AuCOFFRE.com met en avant la valeur refuge qu'est l'or par ces temps de vaches maigres. Selon cet acteur, « l'ensemble des différentes options proposées pour placer une épargne enre-

gistre une baisse plus ou moins prononcée de leur perception par rapport à novembre dernier. L'investissement dans la pierre (71 %, -4 points) et le placement de ses économies sur un livret d'épargne (64 %, -19 points) demeurent les placements qui recueillent le plus de jugements favorables. L'achat d'or (53 %, -3 points), relativement stable, s'avère désormais mieux perçu que le dépôt sur un compte bancaire (51 %) ou que l'investissement dans une assurance vie (51 %), ces deux derniers présentant de fortes baisses (respectivement -12 et -11 points). Cette baisse concernant l'assurance-vie peut s'expliquer par les annonces à la hausse des prélèvements sociaux ».

Selon AuCOFFRE.com, « la hiérarchie des placements privilégiés pour conserver ses économies reste inchangée. Elle est toujours dominée par un trio de tête composé de l'immobilier (54 % de citations), de liquidités placées sur un compte (37 %) et de l'assurance vie (36 %). Alors que tous les autres placements ne dépassent pas les 10 % de mentions, l'or reste pour sa part considéré comme un placement attractif avec 29 % de citations au total ». Analysant ces chiffres, AuCOFFRE.com estime que « ces quatre types de placements sont également considérés comme étant les moins risqués, signe supplémentaire de leur attractivité dans un contexte d'incertitude économique. L'or est un placement jugé tout aussi risqué que l'assurance vie, respectivement 37 % et 38 %. Et reste donc considéré comme une valeur refuge, en dépit de la forte baisse de son cours durant de l'année 2013, de l'ordre de 30%. D'ailleurs, 72 % des personnes interrogées seraient disposées à consacrer une part de leur épargne à l'investissement dans l'or à hauteur de 14,7 % de leur capital en moyenne ». Selon Jean-François Faure, président d'AuCOFFRE.com, « dans le contexte économique tendu que nous

vivons actuellement, les Français ont besoin de protéger leur épargne de la crise. Après les événements survenus cette année - la confiscation de l'épargne des particuliers à Chypre, la baisse du taux du livret A, et l'annonce à la hausse des prélèvements sociaux sur l'assurance-vie, même les produits d'épargne jugés les plus sûrs et classiques par les particuliers ont moins la cote. Beaucoup se constitue un filet de sécurité en achetant un peu d'or physique (5 à 20 % du portefeuille patrimonial à détenir selon les conseillers en gestion de patrimoine). Les résultats de cette enquête corroborent ce que nous pensions. 44% des sondés reconnaissent d'ailleurs posséder de l'or. »

Méthodologie

Enquête IFOP/AuCOFFRE.com réalisée, du 20 au 22 novembre 2013, sur un échantillon de 1001 personnes représentatif de la population française âgée de plus de 18 ans, par questionnaire en ligne.

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

Directeur de la publication:

Pascal ARNOULD - parnould@capaweb.com

Rédacteur en chef:

Emmanuel MAYEGA - emayega@capaweb.com

Secrétariat de rédaction:

Bruno Fontela - bfontela@capaweb.com

Contacts commerciaux :

Aurélia Deslandes

adeslandes@capaweb.com - 09.50.81.21.86



S'abonner au CAPA Hebdo

Un an (45 numéros) - 269,10 € TTC

Retourner ce document à CAPA Conseil :

23 rue du Départ (local 15) - 75014 Paris

ou par e-mail : capa@capaweb.com

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