



DECRYPTAGE

Enquête :

AXA : un permis Internet pour les enfants

PAGE 5

L'essentiel de la semaine

Stratégie - page 9

Crédit Agricole Assurances et GDF SUEZ nouent un partenariat stratégique

Marketing - page 12

Vers de nouvelles dispositions pour l'assurance emprunteur ?

Marketing - page 10

Banque Populaire : un nouveau service de protection juridique

Systèmes d'information - PAGE 16

Complémentaire santé : Solly Azar déploie un portail pour l'ANI

Marketing - page 11

L'offre d'assurance emprunteur de Matmut dans les bacs

Conjoncture - PAGE 17

Alzheimer : le nombre de patients devrait tripler à l'horizon 2050

1

L'ESSENTIEL DE LA SEMAINE

Crédit Agricole Assurances et GDF SUEZ nouent un partenariat stratégique

Synergie. Le bancassureur et le spécialiste de l'énergie viennent de signer un partenariat dans l'éolien terrestre en France. A travers cette opération financière, Crédit Agricole Assurances prend une participation de 50 % au capital de la filiale de GDF SUEZ, Futures Energies Investissement Holding (FEIH).

(Lire page 9)

Banque Populaire : un nouveau service de protection juridique

Le réseau des Banques Populaires vient de déployer une prestation de protection juridique. Objectif : faciliter la vie quotidienne de ses clients. Une offre conçue par Natixis Assurances.

(Lire page 10)

L'offre d'assurance emprunteur de Matmut dans les bacs

Annoncée à la fin du premier semestre dernier, l'offre d'assurance emprunteur de la Matmut, lancée en collaboration avec Mutlog, est désormais disponible. Elle s'articule autour de deux produits : Matmut Altus et Matmut Sénior.

(Lire page 11)

Vers de nouvelles dispositions pour l'assurance emprunteur ?

Le projet de loi sur la consommation prévoit de nouvelles dispositions en matière d'assurance de prêts immobiliers. Est-ce le début d'une nouvelle ère de concurrence parfaite entre banques et assurances sur ce terrain ?

(Lire page 12)

Complémentaire santé : Solly Azar déploie un portail pour l'ANI

Dans la perspective de l'entrée en vigueur de l'Accord national interprofessionnel (ANI) sur la sécurisation de l'emploi et la généralisation de la complémentaire santé, Solly Azar déploie un portail destiné à éclairer les professionnels.

(Lire page 16)

Alzheimer : le nombre de patients devrait tripler à l'horizon 2050

Selon le rapport d'Alzheimer Disease International, publié jeudi juste avant le sommet du G8 et relayé par le site www.agevillage.com, le nombre de patients atteints de cette pathologie devrait se multiplier par trois d'ici à 2050.

(Lire page 17)

SOMMAIRE

DECRYPTAGE

| Stratégie | page 5

AXA : un permis Internet pour les enfants

1 L'EDITO DE LA SEMAINE

AXA : un permis Internet pour les enfants 5

2 STRATÉGIE & ACTUALITÉS

- 2.1 Stratégie** 8
 - Psyca soutient la cause des aidants 8
- 2.2 Fusions - Acquisitions** 9
 - Crédit Agricole Assurances et GDF SUEZ nouent un partenariat stratégique 9

3 MARKETING

- 3.1 Innovations Produits/Service** 10
 - Banque Populaire : un nouveau service de protection juridique 10
 - L'offre d'assurance emprunteur de Matmut dans les bacs 11
 - Vers de nouvelles dispositions pour l'assurance emprunteur ? 12
- 3.2 Communication** 13
 - Deux contrats TNS d'Allianz France primés 13
 - MACSF a présenté son panorama des risques professionnels en santé 14
- 3.3 Service client-fidélisation** 15
 - Taris 2014 : le groupe Matmut joue la carte de la modération 15

4 SYSTEMES D'INFORMATION

- 4.1 Internet / Multimédia** 16
 - Complémentaire santé : Solly Azar déploie un portail pour l'ANI 16

5 CONJONCTURE ECONOMIQUE ET SOCIALE

- 5.1 Santé** 17
 - Alzheimer : le nombre de patients devrait tripler à l'horizon 2050 17
- 5.2 Épargne / Retraite / Prévoyance** 18
 - Baromètre ACE : 30 % de banque ont baissé leur taux 18

L'EDITO DE LA SEMAINE

Par Emmanuel Mayega

Quand la délégation d'assurance de prêt patine



On allait voir ce qu'on allait voir grâce à la loi Lagarde sur l'assurance emprunteur, nous avait-on promis. En vigueur depuis septembre 2010, qu'a-t-elle apporté au marché de la délégation d'assurance de prêt ? Les conditions de concurrence parfaite visées à l'origine de cette norme sont-elles désormais réunies ?

Las de voir les banques tailler des... croupières aux assureurs en matière d'assurance de prêt, les pouvoirs publics avaient décidé de sévir. Remettre à leur place de pourvoyeur de crédits les banques et permettre aux assureurs de jouer leur rôle de porteur de risques si tentés qu'ils soient compétitifs. Concurrence. Noble idée qui avait d'ailleurs été accueillie sur le terrain avec des applaudissements nourris. Oui, Christine Lagarde, ministre des Finances qui a légué son nom à cette disposition, a été saluée dans sa démarche. Unanimité de circonstance. Car tout le monde se doutait bien que les institutions financières ne laisseraient pas s'envoler une telle manne au terme d'un simple oukase.

A l'épreuve du terrain, l'assurance emprunteur n'a pas franchement vu son destin changer. Les faits sont là, rétifs. Quoique ! Il y a eu une nette évolution, du côté de l'offre. Matmut, Allianz, MetLife, ils sont plusieurs porteurs de risques à s'être invités sur ce terrain désormais doté d'une offre réellement plurielle. A côté des banques, les assureurs proposent des solutions alternatives, certaines puisant même dans des valeurs sûres par ces temps de crise, j'ai nommé le mutualisme. Eh ben non ! Cela ne suffit pas.

Témoin sur le terrain, les chiffres sont toujours du côté des banques. Si, en théorie, l'emprunteur peut désormais opter librement pour l'assurance de son crédit immobilier à partir des offres proposées par l'établissement prêteur ou alors une assurance individuelle voire une délégation d'assurance, la balance penche toujours du côté de l'établissement financier prêteur. Est-ce pour autant que ce dernier propose les solutions d'assurance les meilleures ? Difficile de le

croire. Selon plus d'un observateur, la pression du prêteur ne baisse pas, malgré la loi Lagarde. En d'autres termes, en véritables maîtres-chanteurs, les banques pèsent lourdement sur les décisions de leurs clients en matière de choix de leur assurance. Un peu court comme explication, serait-on tenté de dire. Car sur un marché ouvert, les consommateurs ont tout intérêt à s'informer avant de poser tout acte d'achat. Ils ne le feraient pas, si l'on en juge d'après les résultats d'enquêtes en la matière. Il paraît d'ailleurs que le manque d'information soit le premier allié objectif des banques qui doivent pourtant expliquer à l'assuré potentiel son droit le plus absolu de faire jouer la concurrence. Mais d'autres arguments pèsent sur leur décision : parmi ceux-ci, le manque de temps pour mettre en concurrence les offres en présence et choisir l'assurance la plus adaptée à leurs attentes. Comment résoudre un tel problème ? La Loi Hamon devrait voler à leur secours. De fait, une proposition vient d'être formulée dans ce sens et permettrait de laisser à l'emprunteur un délai d'un an, à partir de la signature d'un prêt immobilier, pour choisir définitivement son assurance emprunteur.

Un tel dispositif est salué par le camp adverse et bon nombre d'associations de consommateurs. Mais, disons-le tout de go, le premier frein reste l'information du consommateur. On aura beau accorder du temps au temps, sans cette information-là, les banques feront longtemps cavalier seul au peloton de tête des performances de l'assurance emprunteur. Après tout, ils n'ont pas eu besoin d'arsenal réglementaire pour s'imposer dans bon nombre de segments du marché de l'assurance.

EMMANUEL MAYEGA
Rédacteur en chef

DECRYPTAGE

Une exclusivité CAPA Hebdo

AXA : un permis Internet pour les enfants

Vivre avec son temps. Et faire d'AXA la compagnie préférée des Français. Tels sont les lignes marketing affichées depuis plusieurs années par AXA. Au-delà du marketing, important sur un terrain de jeu assurantiel fort concurrentiel, il allie les gestes à la parole. Des actes. On le voit à l'œuvre sur et au sujet d'Internet. Après le bon sens numérique, le groupe poursuit l'éducation de la société en matière de digital. Dernière action en date, son implication dans le lancement du permis Internet pour les enfants. Ou comment responsabiliser les plus jeunes aux risques sous-jacents à l'utilisation du Web.

ENQUETE PAR EMMANUEL MAYEGA

Décidément, le net occupe une place importante dans la stratégie d'AXA. Au quotidien, l'assureur multiplie l'utilisation de cette technologie à des fins opérationnelles. Sur le Net, par exemple, beaucoup de ses clients réels et assurés potentiels ont la possibilité d'interagir avec ses équipes. Bref Internet devient incontournable. Comme le déclarait Henri de Castries devant les journalistes de l'Anja l'an dernier, « l'enjeu est de taille, maîtriser le Web ou disparaître, telle est l'alternative qui nous est imposée. AXA a déjà choisi la première option ». Appliquée et déclinée dans son quotidien professionnel y compris là où on ne l'attend pas (qualemeilleurservice.com ou comment comparer l'offre du marché par rapport à celle du groupe), l'assureur facilite également son adaptation dans la société civile. Histoire de

(dé)montrer certainement qu'un grand assureur doit également savoir aller au-delà de ses missions marchandes en proposant et conduisant des actions sociétales. Le lancement du permis Internet pour les enfants participe de cette philosophie. Quid d'une telle innovation à l'heure où le danger Internet est partout ?

Il s'agit d'un programme pédagogique de responsabilisation des enfants et des parents pour un usage d'Internet plus vigilant, sûr et responsable. Son principe est fort simple : faire passer aux élèves de CM2 leur Permis Internet. Selon

AXA, à ce niveau, « les enfants s'apprennent à entrer au collège, les usages et les risques augmentent, c'est le bon moment pour les prépa-

rer. La Gendarmerie nationale et l'association AXA Prévention unissent leurs forces et leurs expertises en matière de protection et de prévention contre les risques sur Internet en initiant, ensemble, ce programme pédagogique à destination des 9 - 11 ans ».

Ce sésame d'un genre nouveau est déployé dans les classes par les enseignants, tout au long de la vie scolaire. Ce programme clé en main s'inscrit dans le cadre des actions de prévention conduites par la Gendarmerie nationale. Sa mise en œuvre est conduite par le triptyque enseignants, familles et maires. Il est intégralement financé par AXA

Quelques règles de bons sens à maîtriser au bout des ... clics

Dans le sillage du permis Internet, AXA propose des conseils aux enfants : « Dans la rue, je ne parle pas à des inconnus, et je ne suis pas quelqu'un que je ne connais pas chez lui. Sur Internet, c'est pareil : si un nouveau contact veut me parler, je ne réponds pas et je demande conseil à mes parents. Dans la rue, je ne distribue pas des photos de moi à n'importe qui, je ne confie pas mes secrets à un inconnu, je ne montre pas mon journal intime... Sur Internet c'est pareil : je dois garder ma vie privée pour moi et mes proches. Ma vie privée ne doit pas être exposée sur Internet. »

Prévention.

Une conduite accompagnée sur les autoroutes de l'information

La méthode retenue pour appliquer ce programme est la conduite accompagnée sur ces autoroutes de l'information chaotiques. Conseiller sur le bon chemin à prendre : tel est le mode opératoire retenu. Il n'y a aucune raison de faire sur Internet, ce que l'on ne ferait pas dans la rue. En fait, comme l'explique

l'assureur, « cette analogie de bon sens est le fil conducteur du Permis Internet pour les enfants. Elle offre la possibilité aux enfants et à leurs parents, qui n'ont jamais été exposés aux risques sur Internet étant jeunes, d'assimiler plus facilement les règles élémentaires de prudence et de civilité, que chacun doit adopter sur Internet ». Pour l'inventeur du concept de bon sens numérique, « les risques sur Internet sont facilement évitables avec un peu de bon sens. L'analogie avec les règles que tout un chacun applique dans la rue, permet aux parents, qui peuvent se sentir moins à l'aise que leurs enfants sur Internet, de trouver les mots pour les guider et les protéger. Ainsi ils retrouvent une légitime autorité pour accompagner sereinement leurs enfants et les responsabiliser. » En fait, le Permis Internet pour les enfants répond à une prise de conscience commune : la nécessité d'accompagner les enfants avant de les laisser circuler seuls sur le web. Pour les enfants mais aussi pour les parents, les risques sur Internet sont facilement évitables avec un peu de bon sens.

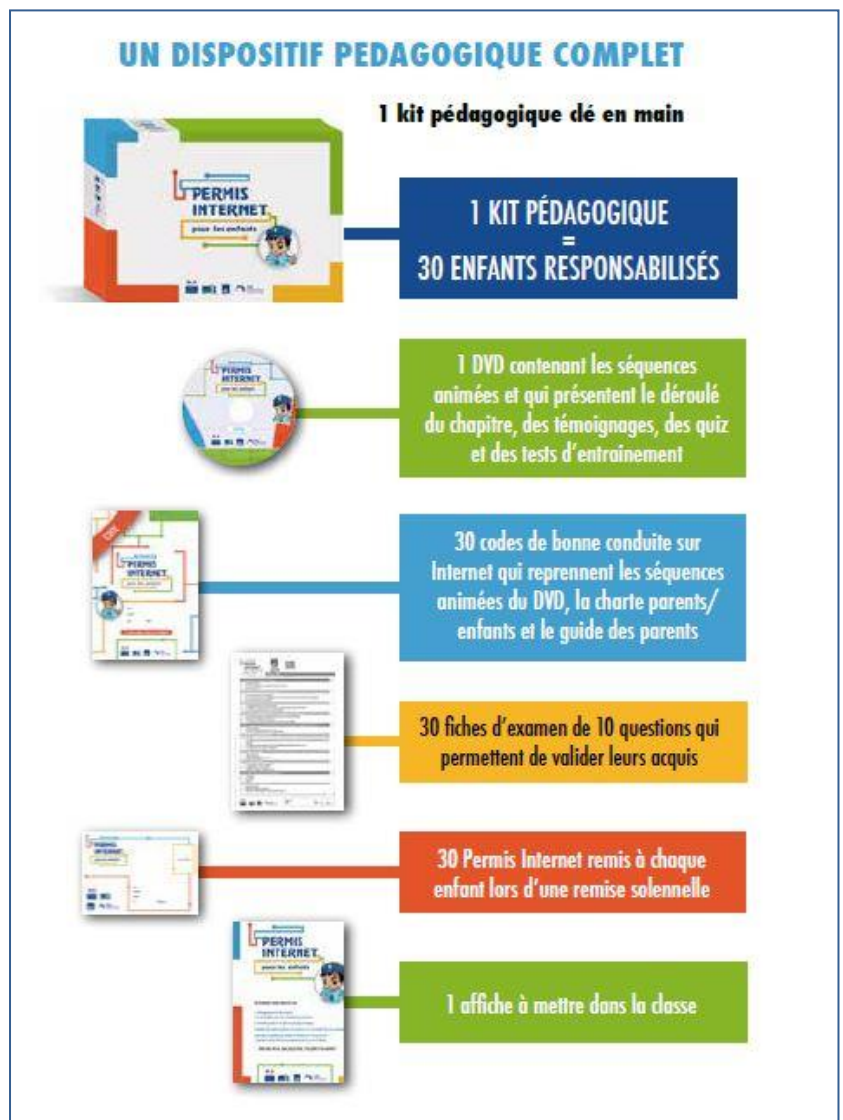
confier. Ils gardent vigilance quant aux personnes avec qui il échange. Et se renseignent sur les sites et réseaux sociaux que leur enfant fréquente ainsi que l'utilisation qu'il en fait. Ils installent l'ordinateur dans une pièce commune et s'assurent qu'il n'utilise pas Internet dans un lieu isolé. Enfin, il définit avec son fils le temps imparti qu'il passera par jour sur Internet et s'engage à le lui faire respecter.

En conclusion, il s'agit de codes simples et de bon sens que vient rappeler un permis. Une manière de poser les règles de bien se comporter sur ce nouveau Far West des temps modernes qui a la particularité de regorger d'énormes mines d'informations importantes pour la culture des enfants. Mais encore faut-il savoir s'y rendre sans y laisser des plumes. Le permis Internet pour les enfants, tout comme le bon sens numérique, s'adresse en fait à tous. Car hormis le manque de maturité générale de nos progénitures, ils ne sont pas souvent différents de toute autre personne qui découvre le Web, quel que soit son âge. A ce moment là, elle est tout aussi enfant que l'élève de CM2.

Concrètement, derrière le permis Internet se confie une charte parents/enfants pour impliquer les premiers dans ce processus d'accompagnement de l'enfant. Ce code de bonne conduite sur Internet comporte une partie "guide pour les parents" qui leur apporte les principaux conseils pour protéger leur enfant. A la fin de la formation, en rentrant chez eux, parents et enfants signeront une charte symbolisant leurs engagements à respecter les règles de prudence.

Ainsi, comme dans la rue, l'élève s'engage à observer une batterie de mesures sur le Net : il n'échange jamais avec des inconnus ; il ne communique jamais ses renseignements personnels ; n'intimide personne et ne cède pas non plus au chantage ; il prévient ses parents si quelqu'un le menace ou s'il voit quelque chose qui le choque ; il demande l'autorisation pour remplir un formulaire ou s'inscrire à un jeu ; il respecte le temps défini avec ses parents quand il est sur l'ordinateur. En résumé, quels que soient ses actes, sa transparence doit être totale.

Quid des engagements des parents ? Ces derniers aident leur enfant à choisir son pseudonyme et son mot de passe, le sensibilisent sur la nécessité de ne pas le divulguer ; ils restent disponibles et à l'écoute si leur fils souhaite se



De ce point de vue, la solution proposée par AXA Prévention est également pour elle. En fait, il s'agit tout simplement de ce bon sens pourtant le moins bien partagé par tous les

internautes. En sa qualité de gestionnaire de risques, AXA est à sa place quand il contribue à identifier ces menaces émergentes.

Les parents ont également leurs conseils

Comment le parent doit-il protéger sa progéniture sur le Net ? AXA lui propose une batterie d'attitudes : « Dans la rue, je sais où est mon enfant et connais ses amis. Ce n'est pas parce que je sais où est mon enfant qu'il ne faut pas vérifier régulièrement que tout va bien ! Sur Internet, c'est la même chose, je m'informe de ses relations et vérifie que tout va bien. Si j'ai une piscine dans mon jardin, j'installe une alarme. Mais ce n'est pas parce que la piscine est équipée d'une alarme qu'il ne faut pas surveiller mon enfant au bord de l'eau ! Sur Internet, c'est la même chose, ce n'est pas parce que j'installe le contrôle parental que je ne dois pas protéger mon enfant en installant l'ordinateur dans une pièce de vie commune ».

2

STRATÉGIE & ACTUALITÉ

2.1 Stratégie

Psya soutient la cause des aidants

Partenaire du soutien psychologique aux côtés des assureurs depuis 1997, Psya a décidé d'épouser étroitement la cause des aidants familiaux, parente oubliée du dossier sur la dépendance.

Comment contribuer à une meilleure prise en charge des aidants qui continuent de souffrir en silence dans un pays qui cherche encore une voie pour son cinquième risque ? Psya s'engage à travers différentes actions. Mobilisation autour des aidants familiaux. Depuis plus d'un an, Psya multiplie les actions en vue de soutenir cette population. La société a par exemple développé un programme d'accompagnement spécifique pour eux. Véritable outil de survie, cette solution est proposée aux acteurs de l'Assurance, qui peuvent l'intégrer dans leurs contrats d'assurance au bénéfice de leurs assurés. Les entreprises soucieuses de la santé et de l'équilibre vie privée-vie professionnelle de leurs salariés ont également la possibilité de l'adopter en interne. En complément de ces actions marchandes, Psya veut également faire avancer la cause des aidants. Dans cette perspective, il a animé, le 10 décembre dernier, un atelier lors de la Biennale des Aidants. Dans la même logique, tout au long de la Journée Nationale des Aidants et en partenariat avec le site www.agevillage.com, cet acteur a proposé aux 50 premiers aidants inscrits sur ce site de

bénéficier gracieusement de son programme d'accompagnement. A travers cette démarche, Psya et ses collaborateurs entendent accompagner les personnes fragilisées, prévenir les risques psychosociaux, promouvoir la santé et la qualité de vie en entreprise. Pour Psya, ces activités ne sont possibles que si elles s'appuient sur des valeurs d'entreprise fortes ; des valeurs qui motivent les aidants. Dans le même temps, elle entend également, par cette action, promouvoir auprès du plus grand nombre la pertinence de son modèle de prise en charge. Le programme qu'il propose tient compte des réalités de la vie quotidienne des Aidants, Il est facilement accessible car disponible dans un environnement Web. Et n'oblige par l'aidant à arbitrer entre le rôle qu'il assume et le nécessaire besoin de prendre soin de lui.



2.2 Fusions - Acquisitions

Crédit Agricole Assurances et GDF SUEZ nouent un partenariat stratégique

Synergie. Le bancassureur et le spécialiste de l'énergie viennent de signer un partenariat dans l'éolien terrestre en France. A travers cette opération financière, Crédit Agricole Assurances prend une participation de 50 % au capital de la filiale de GDF SUEZ, Futures Energies Investissement Holding (FEIH).

Dans un contexte stratégique marqué par sa volonté de développer son portefeuille dans les ENR en Europe et d'augmenter ses parts de marché dans l'efficacité énergétique, GDF Suez vient d'ouvrir son capital à Prédica, filiale du groupe Crédit Agricole Assurances. A travers cette transaction, le spécialiste de l'énergie européen entend se donner les moyens de poursuivre son développement tant sur le Vieux continent comme en France où il prévoit l'évolution de son parc de production, en particulier dans l'éolien terrestre, l'objectif étant de le porter de 1200 MW aujourd'hui installés à plus de 2000 MW à l'horizon 2016.

Une transaction qui devrait permettre à GDF Suez de réduire son endettement

Futures Energies Investissement Holding (FEIH) structure directement concernée par cette prise de participation, exploite 440 MW de capacités installées d'éolien terrestre en France. Selon les deux acteurs, « cette transaction inaugure un partenariat de long terme ambitieux dont l'objectif est de faire croître le portefeuille d'actifs éoliens de FEIH ». Quant à sa maison

mère, elle conservera un rôle industriel de premier plan puisqu'elle restera en charge du développement, de la construction et de l'exploitation des parcs actuels et futurs. L'arrivée d'un opérateur de la classe de Crédit Agricole Assurances comme partenaire élargit son champ des possibles. Il lui offre la possibilité de concilier des objectifs ambitieux de croissance industrielle et d'optimisation de sa solidité financière tout en privilégiant un fort ancrage au sein des territoires. Quant au bancassureur, cette transaction lui permet de poursuivre ses investissements dans les infrastructures, et tout particulièrement, dans le domaine énergétique. Cette opération financière devrait être finalisée au premier trimestre 2014, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur. Elle permettra à GDF SUEZ de réduire son endettement net de près de 400 millions d'euros.

3

MARKETING

3.1 Innovations produits/Services sur Internet

Banque Populaire : un nouveau service de protection juridique

Le réseau des Banques Populaires vient de déployer une prestation de protection juridique. Objectif : faciliter la vie quotidienne de ses clients. Une offre conçue par Natixis Assurances.

Ce nouveau service est disponible dans l'ensemble des Banques Populaires depuis peu et a engrangé, en moins de deux mois, plus de 50 000 contrats souscrits, selon les chiffres avancés par le groupe. A travers ce contrat de Protection Juridique, la Banque Populaire veut aider ses clients à résoudre les difficultés du quotidien, et notamment les litiges auxquels ils peuvent être confrontés en ces heures où la judiciarisation de la société ne cesse de monter en puissance alors même que beaucoup de citoyens manquent de temps pour s'engager dans des démarches juridiques et faire valoir leurs droits : fournisseur d'accès internet défaillant, voisins trop bruyants, location de vacances non-conforme à l'annonce, licenciement abusif, etc.

Plus concrètement, ce service offre la possibilité de résoudre des litiges dans de nombreux domaines. La prise en charge s'élève à hauteur de 100 000 € maximum par litige : dommages corporels ; responsabilités et contrats ; accidents de la circulation ; activités associatives ou bénévoles ; successions, legs et donation ; caution dans un cadre familial ; infractions pénales, etc.

L'offre d'assurance emprunteur de Matmut dans les bacs



Annoncée à la fin du premier semestre dernier, l'offre d'assurance emprunteur de la Matmut, lancée en collaboration avec Mutlog, est désormais disponible. Elle s'articule autour de deux produits : Matmut Altus et Matmut Senior.

En juin dernier, la Matmut et son partenaire mutualiste spécialisé dans l'assurance emprunteur annonçaient le lancement d'une offre de délégation d'assurance de prêt immobilier. Désormais, cette solution alternative aux offres bancaires est disponible sur le marché, à travers le réseau Matmut. Elle se décline sous forme de deux produits : Matmut ALTUS, réservé aux souscripteurs âgés de 18 à 65 ans et Matmut SENIOR, pour les assurés de 66 à 75 ans. Selon l'assureur, cette nouvelle offre « concilie notamment garanties très protectrices, solidarité mutualiste et transparence du tarif ». Ils sont souscrits en fonction de la tranche d'âge de l'assuré. Matmut ALTUS propose des garanties décès, dépendance valables jusqu'à 80 ans ; quant à l'incapacité de travail, la perte d'emploi elles sont protégées jusqu'à 65 ans. De son côté, Matmut SENIOR propose une garantie décès jusqu'à 85 ans.

La comparaison peine à faire effet

L'arrivée de cette offre sur le marché vient enrichir la panoplie de solutions auxquelles ont droit les clients. Cette richesse, qui s'amplifie chaque jour grâce au lancement de nouveaux produits d'assureurs, ne profite pas toujours spontanément aux candidats à la délégation d'assurance de prêts. Ils sont pourtant plus d'un

million de foyers à souscrire chaque année un crédit immobilier selon les chiffres de l'Observatoire du financement des marchés financiers. L'objectif pour eux étant de financer l'achat d'un logement - neuf ou ancien -, d'un terrain ou la construction d'une maison. Comme le rappelle la Matmut, depuis 2010, la loi Lagarde permet de souscrire cette assurance emprunteur chez l'opérateur de son choix, indépendamment de son crédit immobilier. La comparaison, qui permettrait à l'emprunteur de souscrire son contrat d'assurance emprunteur au meilleur prix, ne joue pas toujours comme l'ont démontré les multiples enquêtes réalisées dans la foulée de la Loi Lagarde. Pour autant, les assureurs entendent poursuivre leur bataille qui relève tout de même, rappelons-le, de leur cœur de métier. A cette fin, chacun met en avant de ses atouts. Là où Allianz parle de robustesse, la Matmut joue la carte du mutualisme. Au-delà, le lancement de cette offre permet à l'assureur de proposer à ses adhérents un bouquet de services complet en partant de l'expertise et de la qualité des offres de ses partenaires.

Vers de nouvelles dispositions pour l'assurance emprunteur ?

Le projet de loi sur la consommation prévoit de nouvelles dispositions en matière d'assurance de prêts immobiliers. Est-ce le début d'une nouvelle ère de concurrence parfaite entre banques et assurances sur ce terrain ?

Le texte de loi sur la consommation actuellement en discussion à l'Assemblée nationale devrait introduire de nouvelles dispositions notamment en matière d'assurance de prêts immobiliers. C'est ainsi que les emprunteurs pourraient bénéficier d'un délai de réflexion d'un an pour choisir définitivement leur garanties. En fait, pendant une période de 12 mois, ils auraient le pouvoir de sélectionner un nouveau contrat d'assurance de prêt par rapport à celui initialement souscrit. Sur le terrain, des réactions ne se sont pas fait attendre. Du côté du groupe Macif, l'on se du libre choix apporté au consommateur sur l'assurance emprunteur. A l'instar d'autres porteurs de risques, l'assureur niortais est présent sur ce segment que l'on disait porteur pour les acteurs de l'assurance depuis l'entrée en vigueur de la loi Lagarde en septembre 2010. Cette innovation réglementaire signifiait pour le marché une grande ouverture, une concurrence plus nourrie et, à l'arrivée, des tarifs mieux négociés par les consommateurs, du fait de la concurrence. Il n'en est rien. La Loi Hamon pourrait-elle changer le cours de ce marché ? En tous cas, pour Catherine Touvrey, directrice générale déléguée du groupe Macif, « cette ouverture du marché de l'assurance des prêts immobiliers est une excellente nouvelle pour la défense du pouvoir d'achat des français en général et de nos socié-

taires en particulier ». Cette perspective interpelle également d'autres professionnels. Selon Hervé Hatt, président de meilleurtaux.com « la proposition de laisser un délai de un an, à partir de la signature d'un prêt immobilier, pour choisir son assurance emprunteur peut aller dans le bon sens... Acheter un bien immobilier entraîne un certain nombre de démarches à effectuer en peu de temps et la priorité est souvent donnée à la recherche et la négociation du meilleur taux de crédit. Tout délai supplémentaire pourrait permettre aux emprunteurs d'avoir davantage de temps pour mettre en concurrence les offres, comparer les garanties et mieux choisir leur assurance de prêt ».



3.2 Communication

Deux contrats TNS d'Allianz France primés

Pour l'année 2014, les Dossiers de l'Épargne viennent de décerner le label d'excellence à Allianz Prévoyance Evolution et Allianz Composio.

Ces deux offres de l'assureur Allianz France ciblant le segment des professionnels viennent de faire l'objet d'une distinction de la part des Dossiers de l'Épargne. Selon les experts qui ont analysé ces offres, différents points forts et faibles ont été mis en avant. Allianz prévoyance Evolution propose exclusivement des prestations en incapacité et invalidité. D'autre part, cette solution peut être complétée par le contrat « Garanties Décès toutes causes ». Son atout principal est son très large choix de franchises et de périodes d'indemnisation. Grâce à sa souplesse, l'assuré a la possibilité de composer librement son indemnisation selon ses besoins, et l'offre est ainsi adaptée à tous types de professions. La définition de l'incapacité est souple, et les prestations sont de nature forfaitaire. Le contrat propose des garanties d'assistance. Comme point faible, les experts des dossiers de l'Épargne mettent en avant le délai de carence de trois ou six mois en ITT maladie, en fonction de la formule retenue. De son côté, Allianz Composition s'adresse aux adultes et enfants. Parmi ses points forts, cette

offre se caractérise par sa souplesse illustrée à travers ses trois modules (hospitalisation/soins courants, optique/auditif et dentaire) avec sept niveaux de garanties et la possibilité de souscrire deux renforts : « Sérénité » (augmentation des prestations hospitalisation) ou « Confort » (sevrage tabagique, médecines douces, vaccins prescrits, examens/analyses ou radios prescrites) ; l'accès au réseau de soins Santéclair pour augmenter les prestations en optique et en dentaire ; des bonus de fidélité jusqu'à trois ans d'adhésion. Un volet assistance adapté à la cible du contrat. Selon les Dossiers de l'Épargne, le positionnement tarifaire de cette offre apparaît comme un handicap sachant qu'elle est au dessus du marché pour la formule « Classic Hospi 3 optique 4 Dentaire 3 ».

MACSF a présenté son panorama des risques professionnels en santé



En sa qualité de premier assureur des professionnels de santé, Macsf vient, comme chaque année, de lever le voile sur la cartographie de la sinistralité RCP de son portefeuille. Un panorama structuré par spécialité.

Globalement, l'assureur a couvert en responsabilité civile professionnelle (RCP)

403 816 sociétaires personnes physiques en 2012, contre 386 302 en 2011. Ceux-ci ont adressé 4 200 déclarations de sinistres contre 3 678 en 2011. Le taux de sinistralité, toutes spécialités et tous modes d'exercice confondus, est de 1,04 % (0,95 % en 2011). La sinistralité des médecins libéraux a légèrement augmenté et passe de 2,37 % en 2011 à 2,65 % en 2012.

Du côté des chirurgiens-dentistes sociétaires, la hausse des sinistres a été de 5,9 %. Les 25 108 praticiens couverts ont adressé 1 484 déclarations en 2012. Selon MACSF, les réclamations interviennent principalement de façon amiable ou devant les CCI ; la baisse des recours judiciaires se confirme en 2012. Sur le terrain des établissements de santé, les 211 cliniques privées sociétaires ont déclaré 876 sinistres (dont 131 déclarations de prudence). L'assureur constate que la moitié du risque est concentré sur les plateaux techniques, 1/3 provient des infections nosocomiales, 10 % sont dus aux matériels et produits, 7 % aux accidents d'exploitation et 4 % à des carences organisationnelles.

Par ailleurs, l'an dernier, la MACSF a enregistré 473 décisions de justice civiles et pénales mettant en cause 652 professionnels de santé. 59 % des décisions de justice rendues en 2012 sont des condamnations. Au civil, le taux de décisions de condamnation a reculé ; il se situe à 60 % contre 67 % en 2011. « Néanmoins, 67 % des praticiens mis en cause devant une juridiction ont été condamnés », rappelle l'assureur. Ce dernier constate que certains praticiens ont fait l'objet de condamnations plus fréquentes : 85 % des urgentistes, 83 % des obstétriciens, 80 % des chirurgiens, 79 % des gastroentérologues, 70 % des ophtalmologistes et 71 % des chirurgiens-

dentistes mis en cause ont été condamnés. Qu'en est-il au pénal ? Le pourcentage des décisions de condamnation y est en augmentation par rapport à celui constaté l'année précédente : 46 % en 2012 contre 42 % en 2011. Les professionnels les plus condamnés en 2012 ont été les anesthésistes, les médecins généralistes, les infirmières et les sages-femmes. Enfin, sur les 683 avis rendus au fond par les CCI, en excluant les avis d'incompétence et de rejet, 69 avis (15 %) concluent à une faute, 83 avis (18 %) retiennent un aléa et 15 avis (3 %) un partage entre aléa et faute. Face à ce contexte, l'assureur s'engage « dans l'accompagnement et la défense de ses sociétaires en leur proposant de nouvelles couvertures : Garantie perte financière : en vue de prendre en charge forfaitairement, lors d'un sinistre RCP, la perte financière et les frais engagés par le sociétaire pour se rendre à une expertise, une réunion d'une commission de conciliation et d'indemnisation ou à une audience d'une juridiction ; Garantie « Soutien Psychologique » permettant de proposer aux sociétaires pouvant être affectés à la suite d'une déclaration de sinistre RCP, une assistance psychologique. En complément Macsf joue également la carte de la prévention de l'erreur médicale. Objectif : contribuer à faire baisser la gravité des accidents. Mieux, elle accompagne les professionnels de la santé tout au long de leur carrière et travaille à améliorer les pratiques médicales. Elle s'engage dans la prévention du risque médical afin de contribuer à la qualité des soins et à la réduction des risques, au bénéfice des patients et des professionnels de la santé.

3.3 Service client-fidélisation

Taris 2014 : le groupe Matmut joue la carte de la modération

Après quelques-uns de ses alter ego et concurrents, le Groupe Matmut affine sa tarification 2014. Objectif, alléger le budget assurance des ses adhérents.

Comme tous ses concurrents qui revisitent leurs tarifs dans la perspective des renouvellements de l'année prochaine, le Groupe Matmut met en avant le contexte économique morose actuel pour marquer sa volonté de contribuer à la maîtrise du pouvoir d'achats de ses sociétaires. Il propose ainsi différents aménagement en vue de réduire, dès que la situation le permet, leurs primes, sans remettre en question la qualité des garanties proposées. Selon Daniel Havis, PDG, « Matmut est à l'offensive. Nous voyons bien les effets de la crise autour de nous. C'est pourquoi nous avons souhaité, pour 2014, que les évolutions de tarifs soient limitées aux ajustements nécessaires. L'année 2013 a pourtant été encore marquée par des événements climatiques à répétition, de violents orages de grêle notamment. Quand les conditions sont réunies, nous réduisons le montant de la cotisation. Plus que jamais, être à l'écoute des besoins réels de nos sociétaires et leur proposer le meilleur rapport qualité / prix possible demeurent nos priorités ». Comment se décline cette stratégie sur le terrain ? En assurance auto du particulier, l'avantage petit rouleur Matmut, destiné à ceux qui roulent 5 000 km maximum par an, varie désormais en fonction du code postal. Il peut atteindre - 10 %, ce qui représente une réduction supplémentaire dans 2/3 des communes. D'autre part, l'avantage hiver et sa réduction de -5% s'ouvre également au plus grand nombre. Pour tous les autres, les baisses déjà consenties sont maintenues. La réduction liée à l'âge du véhicule et sa remise comprise entre - 5% et -10% touchent de plus en plus de sociétaires compte tenu du vieillissement du parc automobile en circulation. D'autre part, le bonus Matmut, qui permet aux sociétaires de l'assureur de voir leur bonus progresser jusqu'à 65 % au lieu des 50 % réglementaires, profite à un nombre croissant de sociétaires. L'ensemble de ces dispositions sont cumulables entre elles. Et permettent de profiter de tarifs toujours adaptés aux véhicules et aux habitudes de conduite de chacun. Elles sont permanentes. Corollaire de ces actions, pour l'année 2014, le niveau général des cotisations Auto s'inscrit dans la stabilité : + 0,05 % d'augmentation sur

l'ensemble du portefeuille en intégrant l'effet de la clause bonus-malus et de la réduction liée à l'âge du véhicule. Hors bonus et réduction liée à l'âge, les cotisations évoluent en moyenne de + 1,5 %. Vient s'y ajouter la taxe supplémentaire instaurée par l'État. Elle est destinée à la revalorisation des rentes versées aux victimes d'accidents de la circulation. Et majore de + 0,8 % la cotisation Responsabilité Civile soit une hausse moyenne de + 0.2 % de la cotisation totale. En assurance habitation, l'évolution varie entre 0 et +5 % avec pour 70 % des contrats une augmentation maximale de 1€ par mois. Elle résulte majoritairement des événements climatiques à répétition et de la forte hausse des cambriolages. Sur ce terrain comme sur celui de l'auto, les franchises ne bougent pas. Qu'en est-il sur le segment de la santé ? Dans la perspective de proposer aux particuliers une protection santé de qualité, sur la base d'une cotisation raisonnable, la Matmut a pris deux mesures : d'un côté, l'ajustement de certaines garanties optique et dentaire pour permettre aux sociétaires de limiter les dépenses restant à leur charge ; de l'autre, la réévaluation des cotisations, limitée au strict minimum, mais nécessaire pour tenir compte des hausses annuelles des dépenses de santé (de +3 à +3,5 %). A l'arrivée, les cotisations des contrats Matmut Santé en portefeuille seront augmentées en moyenne de 1,4 % et celles des contrats Matmut Santé Essentiel de 0,2 %. Enfin, Matmut Santé Essentiel, contrat non responsable, sera également concerné par la hausse de la taxe, établie par décret sur les conventions d'assurances : celle-ci passera de 9 à 14 % dès le 1er janvier. Un des avantages maintenus par la Matmut est le maintien de la gratuité du prélèvement mensuel des cotisations. Selon l'assureur, il « Il offre aux sociétaires une vraie souplesse budgétaire dans une totale transparence ».

4

SYSTEMES D'INFORMATION

4.1 Internet / Multimédia

Complémentaire santé : Solly Azar déploie un portail pour l'ANI

Dans la perspective de l'entrée en vigueur de l'Accord national interprofessionnel (ANI) sur la sécurisation de l'emploi et la généralisation de la complémentaire santé, Solly Azar déploie un portail destiné à éclairer les professionnels.

L'ANI a pour le moins perturbé les acteurs de la complémentaire santé. Son entrée en vigueur pourrait poser quelque souci d'orientation aux professionnels, les plus concernés par cette nouvelle disposition. En vue de les éclairer et de les aiguiller, le grossiste Solly Azar vient de mettre à leur disposition un portail Internet : www.infosantetpe.fr. L'objectif est d'accompagner les dirigeants des TPE sur le marché de la santé collective. Il s'agit d'informer ces managers sur leurs obligations légales en matière de santé collective et les mettre en relation avec un réseau de courtiers de proximité pour les aider à trouver la solution d'assurance la mieux adaptée à leur structure. partant du constat selon lequel le chef d'une TPE n'ont ni le temps ni les ressources pour appréhender au mieux les spécificités d'un contrat collectif, et que son premier réflexe est de piocher de l'information sur Internet, Solly Azar lui propose une information pratique : identifier les obligations légales de l'entreprise en matière de santé, mieux comprendre le fonctionnement et les spécificités d'un contrat collectif ; découvrir les avantages liées à l'assurance santé pour l'employeur et ses salariés ; choisir l'offre qui correspond au mieux à l'entreprise (niveau de garanties et budget associé) ; être

mis en relation avec un courtier de proximité. En complément de ces rubriques, le courtier grossiste propose aux pros un module de recherche par code NAF pour identifier les accords de branche dont l'entreprise dépend et une alerte e-mail pour assurer le suivi des actualités en matière de conventions collectives.

Par ailleurs, cette plate-forme présente également l'ensemble des solutions Solly Azar en santé collective : Deux formules économiques pour une mise en conformité avec un budget minimum à savoir le contrat Santé Collective qui propose une formule Eco réunissant les garanties qui constituent le Panier de soins (garanties minimum) et une formule Eco+ avec des garanties élargies adaptées aux éventuels accords de branche. Outre ces deux formules, le salarié a la possibilité de souscrire à titre individuel deux renforts facultatifs sur l'ensemble des dépenses y compris les actes non remboursés par la Sécurité sociale.

5

CONJONCTURE ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

5.1 Santé

Alzheimer : le nombre de patients devrait tripler à l'horizon 2050

Selon le rapport d'Alzheimer Disease International, publié jeudi juste avant le sommet du G8 et relayé par le site www.agevillage.com, le nombre de patients atteints de cette pathologie devrait se multiplier par trois d'ici à 2050.

En préalable, le site agevillage.com rappelle que 44 millions de personnes souffrent aujourd'hui de démence dans le monde. Une donnée ayant augmenté de 22 % au cours des trois dernières années. Cette tendance à l'inflation du nombre de personnes atteintes de cette pathologie devrait se poursuivre. C'est en tout cas ce que confirme le rapport d'Alzheimer Disease International, avant le sommet du G8 qui sera consacré, pour la première fois, à ce thème. Résultat, ces patients devraient allègrement franchir le cap des 125 millions de malades pour atteindre les 135 millions de souffrants. «C'est une épidémie mondiale, et ça ne fait qu'empirer : si l'on se projette dans le futur, nous voyons que le nombre de personnes âgées va connaître une énorme augmentation», a indiqué Marc Wortmann, directeur exécutif d'Alzheimer Disease International (ADI), fédération d'associations installée dans la capitale anglaise. Et ce dernier d'ajouter : «Il est essentiel que l'Organisation mondiale de la Santé fasse de la démence une priorité, afin que le monde soit préparé à faire face à cette situation. » «Nous menons une contre-attaque mondiale en réunissant les membres du G8 pour s'attaquer à la démence en tant que problème mondial pour la première fois», a déclaré un porte-parole du ministère britannique de la Santé. Le sommet sera «une opportunité unique de réaliser de réels progrès beaucoup plus rapidement, et de redoubler d'efforts pour trouver des traitements efficaces», a-t-il souligné. Autre enseignement de cette étude, «la démence, notamment la maladie d'Alzheimer, est l'un des plus gros défis de santé publique de notre génération», précisant que l'ampleur de

cette «épidémie» avait été sous-estimée dans son précédent rapport de 2009, en particulier pour l'Asie et l'Afrique sub-saharienne. Actuellement,

près de 32 % des malades vivent actuellement dans les pays les plus riches, qui appartiennent au G8, la grande majorité (62 %) vivant dans des «pays à revenus moyens et bas», «où l'accès à la protection sociale, aux services, à l'aide et aux soins sont très limités», selon les chercheurs. En 2050, la proportion de malades vivant dans ces pays s'élèvera à 71 %. «Dans les prochaines décennies, le fardeau de la démence se déplacera de façon inexorable vers les pays les plus pauvres», indique le rapport. Ce dernier exhorte tous les pays et «pas seulement ceux du G8», à intensifier la recherche pour trouver un traitement curatif, et à améliorer le diagnostic et la prise en charge.

On le sait, sur le terrain, actuellement moins de la moitié des malades habitant les pays les plus riches sont diagnostiqués, et moins de 10 % de ceux qui vivent dans des pays aux revenus moyens et bas. Le rapport d'Alzheimer Disease International conseille, dans une logique préventive, de mettre l'accent sur la lutte contre le tabac, l'obésité, l'hypertension et le diabète, et de promouvoir l'activité physique et l'exercice du cerveau.

5.2 Épargne / Retraite / Prévoyance

Baromètre ACE : 30 % de banque ont baissé leur taux

Selon le baromètre crédit Ace du mois de novembre 2013, 30 % des banques ont baissé leur taux de crédit. Dans le même temps, les critères d'attribution des prêts se sont considérablement durcis.

« Contre toute attente, 30 % des banques ont abaissé leur taux de crédit immobilier au mois de novembre, de 0,10 % à 0,20 %, alors même que ces dernières semaines, la tendance généralisée était plutôt à une hausse, certes modérée, de 0,10 %. », indique Joël Boumendil, fondateur et PDG du groupe ACE. Selon cet analyste, l'on assiste actuellement à « un durcissement des règles d'octroi des crédits immobiliers et à un allongement des délais de réponses. Concrètement, depuis début novembre, même les dossiers de qualité qui bénéficient d'un apport personnel obtiennent difficilement une réponse favorable et rapide ». Pour lui, ce changement a un fondement : « ... les banques ont connu une année 2013 particulièrement excellente, avec une production totale de crédits qui sera d'environ 140 milliards d'Euros au 31 décembre prochain (120 milliards d'Euros en 2012). La majorité d'entre elles ont

ainsi d'ores et déjà dépassé leurs objectifs 2013 et attendent désormais 2014 pour produire de nouveaux crédits ».

Enfin, pour lui, l'année 2013, l'activité bancaire a notamment été dopée par le nombre important de rachats de crédits, conséquence directe de la baisse historique des taux d'intérêt. »

Methodologie : les chiffres présentés sont issus de l'analyse des données collectées au sein du réseau ACE Crédit, qui rassemble 47 agences dans toute la France.

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