



## DECRYPTAGE

Reportage :

**Comparetraite : des contrats euros en attendant les UC**

PAGE 6

## L'essentiel de la semaine

### Stratégie - page 8

Assurance vie : AG2R LA Mondiale présente ses taux de rendement 2013

### Systèmes d'information - page 15

Le Forum international de la Cybercriminalité 2014 fait son show

### Systèmes d'information - page 11

L'internet des objets enregistre de nouvelles menaces

### Conjoncture - page 17

Selon le Senior Supervisors Group, le reporting des banques laisse à désirer

### Systèmes d'information - page 13

Effisoft : Quel Système d'information pour gérer le run-off de réassurance ?

### Conjoncture - page 18

MAIF signe un accord RH avec les représentants sociaux

# 1

## L'ESSENTIEL DE LA SEMAINE

### **Assurance vie : AG2R LA Mondiale présente ses taux de rendement 2013**

Le groupe de protection sociale a dévoilé les performances de ses contrats d'assurance vie en euro distribués par les conseillers de la Mondiale. Dans un contexte économique chahuté, il met en avant la « quasi-stabilité » des taux servis.

*(Lire page 8)*

### **L'internet des objets enregistre de nouvelles menaces**

Selon Symantec, spécialiste de la sécurité, l'Internet des objets qui apparaît comme la tendance actuelle du Net, est fortement exposé à de nouvelles cyber-menaces.

*(Lire page 11)*

### **Effisoft : Quel Système d'information pour gérer le run-off de réassurance ?**

Julien VICTOR, Directeur Associé d'EFFISOFT, s'intéresse aux besoins spécifiques en matière de systèmes d'information des gestionnaires de run-off d'assurance et de réassurance. Il explique pourquoi « souplesse et agilité » constituent les principales caractéristiques de la solution idéale qui, selon lui, se traduit bien souvent par la connexion de logiciels spécialisés sur un data warehouse développé en interne.

*(Lire page 13)*

### **Le Forum international de la Cybercriminalité 2014 fait son show**

Sur fond d'« Affaire Dieudonné » et des malversations sud-coréennes réalisées par des titulaires de comptes privilégiés, le Forum International de Cybercriminalité (FIC) a repris ses quartiers à Lille. Cette sixième mouture a tenu ses promesses en termes de rayonnement et d'annonces.

*(Lire page 23)*

### **Selon le Senior Supervisors Group, le reporting des banques laisse à désirer**

Le 15 janvier 2014, le Senior Supervisors Group (SSG) a publié un rapport sur l'état des progrès réalisés par les grandes institutions bancaires internationales dans la production du reporting sur leurs expositions vis-à-vis de leurs principales contreparties. Sa conclusion : peuvent mieux faire.

*(Lire page 17)*

### **MAIF signe un accord RH avec les représentants sociaux**

L'Assureur militant vient de parapher un Gentleman agreement avec cinq organisations syndicales sur la Qualité des conditions de vie au travail et la prévention des risques psychosociaux (RPS). Un accord qui s'inscrit dans la continuité des programmes en la matière établis en 2006.

*(Lire page 18)*

# SOMMAIRE

DECRYPTAGE

| Stratégie | page 5

**Comparetraite : des contrats euros en attendant les UC**



## 1 L'EDITO DE LA SEMAINE

Comparetraite : des contrats euros en attendant les UC..... 6

## 2 STRATÉGIE & ACTUALITÉS

- 2.1 **Résultats des sociétés** ..... 8
  - Assurance vie : AG2R LA Mondiale présente ses taux de rendement 2013 ..... 8
  - LifeSide Patrimoine : des taux de rendement 2013 compris entre 3 et 4,02 %..... 9

## 3 MARKETING

- 3.1 **CRM**.....10
  - Prévifrance table sur la solution E-DEAL CRM..... 10

## 4 SYSTEMES D'INFORMATION

- 4.1 **Internet / Multimédia**.....11
  - L'internet des objets enregistre de nouvelles menaces..... 11
- 4.2 **Logiciels & applications**.....12
  - Ivalua réalise une enquête sur les outils e-Achats ..... 12
- 4.3 **Ingénierie - Prestations intellectuelles - Formations**.....14
  - Effisoft : Quel Système d'information pour gérer le run-off de réassurance ? ..... 14
- 4.4 **Réseaux et télécoms**.....16
  - Le Forum international de la Cybercriminalité 2014 fait son show ..... 16

## 5 CONJONCTURE ECONOMIQUE ET SOCIALE

- 5.1 **Synthèse des marchés européens** .....17
  - Selon le Senior Supervisors Group, le reporting des banques laisse à désirer ..... 17
- 5.2 **Actualité sociale** .....18
  - MAIF signe un accord RH avec les représentants sociaux..... 18
- 5.3 **Épargne / Retraite / Prévoyance** .....19
  - Le Livret A fait de la résistance en décembre 2013..... 19

<b>6.1 Nominations</b> .....	<b>20</b>
Assureurs Prévention : Nicolas Moreau élu Président.....	20
FM Global : promotions au sein des divisions EMEA et Asie/Pacifique .....	21

# L'EDITO DE LA SEMAINE

Par Emmanuel Mayega

## Nouveaux moyens de paiement et optimisation de la gestion de sinistres



Hors de l'innovation, point de salut. C'est en tout cas vrai dans le monde de l'assurance de masse où la concurrence fait rage. Après AXA qui a lancé la Box éponyme permettant de vendre de l'assurance comme on distribuerait une offre de voyage, voilà qu'un bancassureur vient de (dé)montrer à son tour que la différenciation passe par l'innovation.

En vue de renforcer la relation avec ses clients à un moment critique de la vie de leur contrat dommage, en l'occurrence, l'arrivée d'un sinistre, le porteur de risques a décidé d'adopter un nouveau moyen de paiement, en l'occurrence le Wallet. Mise en place en synergie avec Limonetik, société présidée par Christophe Bourbier, cette solution apporte une brique nouvelle dans la panoplie de services que proposent les porteurs de risques à leurs assurés en vue de les fidéliser davantage. Là où de nouvelles formes de règlements parmi lesquels celui dit en nature s'étaient généralisées, le bancassureur va plus loin en adoptant un moyen de paiement alternatif. Ses assurés qui le souhaitent auront bientôt la possibilité d'accéder à un catalogue de produits proposés par des fournisseurs partenaires. A la place d'un chèque ou d'un virement. L'une des nouveautés ici est la capacité de l'assureur à échanger en mode digital avec l'ensemble des maillons impliqués dans cette procédure. Et de capitaliser sur ces données à des fins de connaissance du client et de fidélisation. Combien de temps le bancassureur bénéficiera-t-il de la prime du premier venu sur ce terrain inédit pour les assureurs qui jusqu'alors n'ont pu (su) voir en la fonction de paiement un facteur potentiel de fidélisation? Difficile à dire. Mais aisé d'affirmer qu'une innovation peine à rester la chasse gardée de son artisan tant le plagiat est devenu un sport bien prisé

dans l'assurance comme dans les autres métiers, d'ailleurs.

Au-delà de ce constat, cette innovation vient montrer aux assureurs que le pouvoir sera de plus en plus détenu par les plus inventifs. A l'heure où la technologie élargit le champ des possibles en termes de créativité, il serait dommage de se cantonner à des modèles traditionnels. D'ores et déjà, les innovations se multiplient à un rythme tel que les dernières annulent les premières. En un laps de temps pour le moins très court. Là où de nouvelles solutions avaient deux à trois ans de vie, les fruits de l'ère du Web 2.0 s'évanouissent après quelques mois en haut de l'affiche. Vous l'aurez compris, nous sommes plus que jamais dans l'ère du jetable. De l'obsolescence programmée que les GAFAs (Google, Apple, Facebook, Amazon) nous imposent depuis quelque temps. Moralité de cette réalité, conserver un avantage implique une stratégie de Recherche & Développement permanente. Sauf à se complaire dans l'attentisme. Ainsi, cette filiale assurance d'un géant bancaire doit désormais rester constamment sur le pont en vue de conserver son avance. Ce qui ne devrait pas l'inquiéter tant la volonté de créer semble inscrite dans l'ADN des bancassureurs. Une des raisons de leur succès face aux assureurs traditionnels.

EMMANUEL MAYEGA  
Rédacteur en chef

# DECRYPTAGE

Une exclusivité CAPA Hebdo

## Comparetraite : des contrats euros en attendant les UC



CHARLE VAQUIER

Fruit d'un projet porté principalement par Charles Vaquier que beaucoup connaissent déjà dans le monde de l'assurance pour avoir été directeur général de l'Union Mutualiste Retraite(UMR), cette plateforme hébergée par un prestataire de service externe propose aux consommateurs de comparer une batterie d'offres relatives à la retraite supplémentaire individuelle. Centrée pour l'heure sur les contrats euros, elle devrait s'ouvrir très rapidement aux unités de comptes (UC). Ce qui devrait booster le nombre de partenaires présents sur cet espace qui compte actuellement un parterre d'assureurs limité et fermé aux bancassureurs. Capa Hebdo décortique la stratégie de ce nouvel entrant sur le marché des comparateurs.

PAR EMMANUEL MAYEGA

« Même si je reste personnellement réfractaire à l'environnement Internet, force est de constater qu'il est devenu un passage obligé pour beaucoup de marchés. L'assurance n'échappe pas à cette règle, qui a vu arriver de multiples plates-formes de comparaison d'offres, devenues incontournables », reconnaît, d'entrée de jeu, Charles Vaquier. Pour ce dernier, « les assureurs ont compris la fonction de prescription de ces outils qui « conduisent naturellement les internautes vers des offres adaptées et génèrent en plus de nouveaux clients ». Face à cette mutation, véritable opportunité, cet ancien manager désormais en retraite très active a décidé de lancer Comparetraite.fr, la première plate-forme de comparaison centrée sur les compléments retraite.

### Un positionnement clairement affiché

Après analyse du marché, le nouvel entrant a décidé de mettre sur pied un comparateur exclusivement dédié aux contrats privilégiant la rente viagère : Loi Madelin Perp, Corem, prefon. Autant dire une offre difficile à vendre compte tenu des vicissitudes qu'elle aura connues par le passé. Il n'empêche. Le marché est alléchant avec ses 3,4 Md€ de cotisations annuelles et ses 27 Md€ de sommes épargnées avec, surtout, un rythme de croissance régulier. Pour peser sur cet environnement, Comparetraite.fr a décidé de miser sur des partenaires crédibles. Ces derniers étant retenus à la suite d'un recueil d'information basé sur une cinquantaine de questions intrusives (quelle table

de mortalité utilisée, avez-vous un ALM dédié, est-il déterministe ou stochastique, etc.). A ce jour, sur les 14 assureurs potentiels contactés, quatre mutuelles ont réussi cet examen de passage : UMR, Carac corem, Medicis, GMF vie. Le comparateur annonce être en discussions avancées avec deux assureurs et un bancassureur. Ce qui ferait au total sept partenaires. Les offres de ces derniers sont passées au crible sur un moteur de comparaison développé par l'UMR. Les leads retenus sont envoyés aux porteurs de risques sélectionnés, moyennant une commission de 40 euros le prospect qualifié. Les données transférées sont la propriété des assureurs qui les reçoivent. En clair, Comparetraite joue le rôle d'un véritable courtier. Il se contente de la sélection des offres et de la mise en relation avec les assureurs. Les données engrangées ne sont pas conservées. « En fait, nous ne comptons pas revendre des fichiers comme peuvent le faire d'autres comparateurs », explique Charles Vaquier.

### Le lead facturé à 40 euros

Plus généralement, le modèle économique de comparetraite.fr permet, selon ses porteurs, de diviser par deux voire trois les coûts d'acquisition de nouveaux clients pour les produits retraite. Un coût d'autant plus rentable que les clients sont engagés à long terme (viager) avec l'assureur, ce qui permet d'imaginer une stratégie multi-détention tout au long du cycle de vie du client.

Sur le plan ergonomique, la plate-forme mise en place bénéficie d'une Interface-homme machine (IHM) conforme à l'état de l'art. Et de ce point de vue, propose un accès facile aux trois piliers de l'offre proposée et les rubriques associées : comprendre, calculer et choisir.

La première constitue un espace documentaire et pédagogique émaillé d'articles et de guides pour accompagner l'internaute sur un sujet pour le moins complexe ; la deuxième ouvre la porte à un simulateur rapide permettant à l'internaute de calculer le montant de sa retraite de base, en quelques minutes ; enfin, le comparateur, véritable moteur de cette plate-forme, propose une méthode d'analyse approfondie.

Le mode opératoire de cette solution est simple : avant tout, l'internaute renseigne trois champs (date de naissance, statut et critères de choix classés par ordre d'importance) ; vient ensuite l'accès aux résultats restitués sur la base d'un podium de trois produits les mieux adaptés aux attentes du client sachant que, pour chaque produit, Comparetraite livre son avis sur le contrat et l'assureur ainsi que le

montant brut probable de la rente à 65 ans, sur la base de 100 euros placés par mois ; en dernière étape, l'utilisateur peut demander une offre personnalisée.

## Vers une ouverture aux UC

Centrée dans un premier temps sur l'offre en euro, la plate-forme comparetraite.fr prévoit de s'ouvrir aux Unités de compte, ce au courant du deuxième trimestre 2014. Avec en prime la possibilité d'attirer davantage un grand nombre d'assureurs et de bancassureurs, ces derniers étant plus intéressés par la vente des unités de comptes. Les CGPI et les courtiers seront également directement concernés par cette plate-forme qui, à la différence des comparateurs d'assurance dommage et santé de masse, adopte une stratégie marketing à minima : achats de mots-clés, principalement et visibilité dans la presse.



# 2

## STRATÉGIE & ACTUALITÉ

### 2.1 Résultats des sociétés

#### Assurance vie : AG2R LA Mondiale présente ses taux de rendement 2013

Le groupe de protection sociale a dévoilé les performances de ses contrats d'assurance vie en euro distribués par les conseillers de la Mondiale. Dans un contexte économique chahuté, il met en avant la « quasi-stabilité » des taux servis.

En cette saison de publication des taux servis en assurance vie, AG2R La Mondiale a dévoilé les performances de sa batterie de placements distribués par le réseau de conseillers de La Mondiale. Ils « affichent une quasi stabilité par rapport à 2012, dans un environnement marqué par un marché obligataire peu rémunérateur ». Les taux de rendement 2013 des contrats d'assurance vie en euros atteignent 2,95 à 3 % pour les contrats d'épargne, 3 % pour les contrats retraite et 2,90 % pour le Plan d'épargne retraite populaire (Perp). Le contrat en euros Terre de Vie EuroCit', assorti d'une poche dynamique, affiche une performance de 4,75 % grâce à sa diversification. AG2R La MONDIALE, spécialiste reconnu de l'Eurodiversifié, propose-

ra dès cette année un produit Euro croissance. Selon André Renaudin, Directeur général, « l'actif général de La Mondiale permet de dégager un rendement réel très satisfaisant, amélioré par rapport à 2012 compte tenu de la forte baisse de l'inflation. Cette performance a été rendue possible grâce à la qualité de la stratégie de gestion d'actifs : tout en investissant principalement sur le marché obligataire, le Groupe a su profiter des opportunités offertes par les marchés actions qui ont connu une belle année. »

s

Les principaux profils de gestion des contrats Vivépargne en unités de compte ont produit les rendements suivants :

	Profils de gestion	Taux nets
<b>Vivépargne (Unités de compte)</b>	- AG2R LA MONDIALE Classic	<b>6,28%</b> (7,71% en 2012)
	- AG2R LA MONDIALE Dynamic	<b>11,46%</b> (9,84% en 2012)
	- AG2R LA MONDIALE Offensif	<b>16,32%</b> (10,11% en 2012)



## LifeSide Patrimoine : des taux de rendement 2013 compris entre 3 et 4,02 %

Dans un communiqué de presse, la société indique qu'en 2013, l'ensemble des fonds euros des contrats assurés par Spirica qu'il propose, présente des rendements supérieurs à ceux du marché et offre une palette de diversification élevée.

Depuis 2011, LifeSide Patrimoine décline son offre composée de plusieurs fonds en euros. Avec notamment des fonds dynamiques et long terme, les contrats de la filiale de Crédit Agricole Assurances permettent aux professionnels du patrimoine qui les distribuent d'offrir à leurs clients des stratégies complémentaires et des perspectives de rendement confirmées par les taux affichés chaque année. Selon Marie-Anne Jacquier, directeur général de LifeSide Patrimoine, « les fonds en euros sont l'un de nos axes d'innovation. Comme dans les services pour les clients ou les cabinets, nous poursuivons l'objectif d'apporter des atouts concurrentiels et pertinents aux professionnels qui nous font confiance. Ainsi, nous les accompagnons dans leur développement et celui du patrimoine de leurs clients. »

Les contrats mentionnés sur le tableau ci-dessus sont commercialisés via LifeSide Patrimoine et assurés par Spirica. Les performances présentées sont exprimées nettes de frais de gestion et avant prélèvements sociaux.

CONTRATS	FONDS	FRAIS DE GESTION	RENDEMENT 2013	RENDEMENT 2012	MOYENNE 3 ANS
Arborescence Opportunités NetLife	Actif Général	0,70%	3,30% à 3,45%	3,51% à 3,62%	3,48%
Version Absolue	Actif Général	1,00%	3,00% à 3,15%	3,21% à 3,32%	3,18%
Arborescence Opportunités Version Absolue NetLife	Euro Allocation Long Terme	0,70%	4,01%	4,01%	Créé en 2012
	EuroSélection	1,00%	4,02%	4,01%	2,79%
	Néo Euro Garanti	1,00%	3,67%	3,97%	3,59%

Pour mémoire, LifeSide Patrimoine est une société du groupe Crédit Agricole Assurances. Il s'agit d'une plateforme de distribution à architecture ouverte chargée de concevoir, gérer et distribuer les produits d'épargne, de retraite et de défiscalisation à travers des professionnels indépendants du patrimoine. En 2012, LifeSide Patrimoine a enregistré un chiffre d'affaires de 10,9 millions d'euros et 1,3 milliard d'euros d'encours gérés en assurance vie.

# 3

## MARKETING

### 3.1 CRM

#### PréviFrance table sur la solution E-DEAL CRM

En vue de décupler sa réactivité et sa connaissance client sur un marché concurrentiel, la mutuelle PréviFrance a misé sur le système E-DEAL CRM. Une intégration qui intervient dans la foulée de son rapprochement avec son alter ego, Oréade.

Dans une logique d'harmonisation de ses procédures de gestion de la relation client et d'accélération de sa réactivité, PréviFrance a décidé d'intégrer la solution E-DEAL CRM. Ce choix est intervenu après son regroupement avec la mutuelle Oréade. L'intégration de cet outil apparaît comme le premier composant mutualisé et, de ce point de vue, utilisé par les deux entités regroupées.

Au-delà de la volonté de bénéficier d'un outil commun, PréviFrance souhaitait un système lui permettant d'augmenter sa réactivité dans la relation avec ses clients tout en optimisant la qualification de son fichier. Le choix du système E-DEAL CRM lui offre la possibilité d'améliorer la qualité du service rendu à l'adhérent et la fidélisation qui s'en suit, en général. Selon Caroline Salvan, chef de projets chez PréviFrance, « pour finaliser cette fusion, nous avons entièrement revu notre organisation : nos équipes commerciales se sont partagé un portefeuille clients-prospects et ont travaillé sur le même catalogue produits. Nous en avons profité pour changer nos outils de collaboration. Ainsi, nous sommes passés de deux outils d'aide à la vente à une solution unique de Gestion de la Relation Client. » Après des travaux de paramétrage et d'intégration, la solution choisie a été mise en production. Elle est interfacée avec l'environnement de production de la mutuelle et son module de tarifificateur pour automatiser la réalisation de devis. Actuellement, elle est

exploitée par les équipes commerciales sédentaires et itinérantes ; elle est également utilisée par la plateforme téléphonique et les services de production, ce qui représente au total plus de 200 utilisateurs répartis sur 35 sites. Selon Imad Harfouche, Directeur des Opérations chez E-Deal, « PréviFrance avait pour ce projet de fortes contraintes. Bien sûr, ils souhaitaient un outil possédant une large couverture fonctionnelle (vente, télévente, support), un outil flexible avec une forte capacité d'appropriation pour répondre aux attentes multiples des utilisateurs. Les contraintes techniques portaient sur la robustesse de la solution pour des utilisateurs répartis sur 35 sites mais aussi et surtout un outil capable de se connecter avec plusieurs back-office afin d'accompagner la mutation du SI ». Enfin, cet outil soutenu par la direction générale a été accueilli favorablement par les utilisateurs. Il devrait permettre à PréviFrance de structurer son activité commerciale et de la rendre plus réactive, voire de passer à une démarche plus proactive avec les prochains développements prévus. A travers cette nouvelle référence, l'éditeur ajoute une nouvelle conquête à son portefeuille. Parmi ses clients figurent de grands noms de l'assurance et du milieu de la finance : (GMF Vie, AG2R La Mondiale, Metlife, BNP Paribas, CACEIS, etc.).

# 4

## SYSTEMES D'INFORMATION

### 4.1 Internet / Multimédia

#### L'internet des objets enregistre de nouvelles menaces

Selon Symantec, spécialiste de la sécurité, l'Internet des objets qui apparaît comme la tendance actuelle du Net, est fortement exposé à de nouvelles cyber-menaces.

L'Internet des objets a tenu le haut du pavé au dernier CES qui s'est tenu à Las Vegas. Cette nouvelle tendance qui va bouleverser plein d'usages s'accompagne, comme ses prédécesseurs, de menaces inédites. C'est en tout cas, la conviction de Symantec. Ces objets intelligents qui vont de l'appareil ménager connecté aux smart TV, en passant par le chauffage et l'éclairage intelligent, voire les stores manipulables, à distance vont se généraliser. Et dans leur sillage, la cybercriminalité dresse son lit. En 2013, l'éditeur avait déjà tiré la sonnette d'alarme, rappelant que 2014 allait être l'Internet des vulnérabilités en matière d'Internet des objets. Ces derniers deviennent « la cible prioritaire des pirates informatiques. Malheureusement, cette prédiction de Symantec s'est vérifiée avec la découverte de nouvelles menaces, et notamment, d'un ver visant un large éventail d'appareils connectés (routeurs, décodeurs, caméras de surveillance entre autres) ; en plus d'un botnet envoyant des communications malveillantes à partir de périphériques tels que des plateformes multimédia, des télévisions et d'au moins un réfrigérateur ».

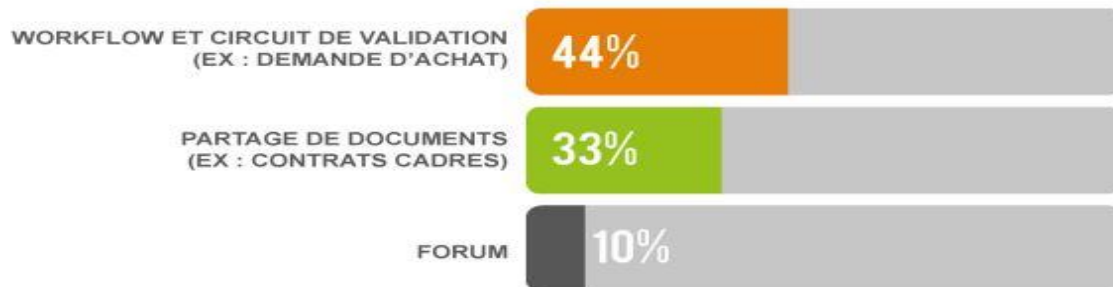
Face à ce danger, l'équipe Symantec Security Response vient de publier de nouvelles informations dans lesquelles elle met en avant les raisons qui font que l'Internet des objets est vulnérable. Elle apporte également quelques recommandations de sécurité pour les utilisateurs finaux. Ainsi, il est nécessaire de sécuriser les routeurs et les appareils domestiques avec un mot de passe personnalisé et complexe contenant une combinaison de lettres, chiffres et symboles, et accorder beaucoup d'attention aux paramètres de sécurité de tous les nouveaux appareils ; il faut également s'assurer que le pare-feu du routeur est allumé et configuré ; vérifier régulièrement le site Internet des fabricants afin de voir si de nouvelles mises à jour logicielles existent. Si des failles de sécurité sont découvertes, les fabricants fournissent des patchs dans les mises à jour logicielles.

## 4.2 Logiciels & applications

### Ivalua réalise une enquête sur les outils e-Achats

Editeur de solutions e-Achats, Ivalua qui compte parmi ses clients des acteurs comme le groupe Covéa, a réalisé une enquête sur l'adoption et les usages liés aux fonctionnalités collaboratives des outils e-Achats. Principale tendance dégagée : les fonctionnalités de ces solutions sont notamment utilisées en interne pour fluidifier la communication au sein de la direction des achats et entre elle et les autres services.

#### Quelles fonctionnalités des outils e-Achats ont le plus d'importance dans la mise en place d'une culture collaborative ?



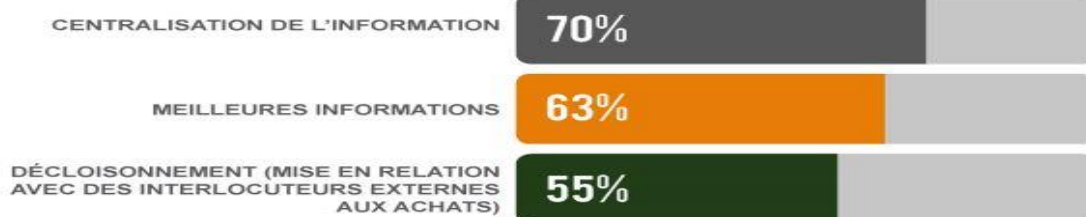
Devenue critique par ces temps de fortes rationalisations des approvisionnements, la fonction achat s'industrialise et capitalise sur la puissance des logiciels dédiés à leur métier. Afin d'en savoir davantage sur l'art et la manière d'utiliser ces outils en interne, Ivalua, éditeur présent sur ce segment, réalise une enquête intitulée Tendances Achats sur les fonctionnalités collaboratives des outils e-Achats. La troisième du genre vient d'être publiée. Différents enseignements s'en dégagent. Pour cette étude, « les fonctionnalités collaboratives e-Achats sont principalement utilisées en interne afin de favoriser la communication au sein de la direction achats mais aussi avec les départements impliqués dans l'acte d'achat. D'autre part, les directions achats sont favorables à l'ouverture des fonctionnalités collaboratives e-Achats à des acteurs externes parmi lesquels les fournisseurs, l'objectif étant de favoriser l'innovation (open innovation, crowd sourcing...) et aux acheteurs d'autres entreprises afin de partager l'information fournisseurs (évaluation de la performance des fournisseurs par exemple). Autre conclusion de cette étude, les gains relatifs à la mise en place des fonctionnalités collaboratives e-Achats sont principalement une meilleure qualité et une meilleure diffusion de l'information. Plus précisément, à la question « Quelles fonctionnalités des outils e-Achats ont le plus d'importance dans la mise en place d'une culture collaborative ? », le workflow et le circuit de validation arrivent en tête avec 44 % des suffrages, suivis du partage

de documents (33 %) et des forums (10 %). Quid des gains liés aux fonctionnalités collaboratives des outils e-Achats ? La centralisation de l'information se positionne en tête avec 70 %, suivie des meilleures informations (63 %) et du décloisonnement qui signifie la mise en relation avec des interlocuteurs externes aux achats (55 %). Selon Gérard Dahan, Directeur Général EMEA d'Ivalua, « la réussite des directions achats des grandes entreprises internationales dépend largement de leur capacité à faire travailler ensemble des acteurs éclatés au niveau géographique et hiérarchique. Les fonctionnalités collaboratives des outils e-Achats sont de véritables atouts pour les directions achats dans la mise en place d'une culture collaborative. Favorisant la communication et le partage d'informations, elles doivent avoir pour finalité d'améliorer la productivité et la performance des équipes et de faciliter l'innovation. »

#### Méthodologie

Le questionnaire Tendances Achats n° 3 « Fonctionnalités collaboratives e-Achats », a été adressé par email à une base de données de professionnels des achats européens et nord-américains entre octobre 2013 et Décembre 2013. 195 réponses ont été récoltées et analysées.

## Quels gains sont liés aux fonctionnalités collaboratives des outils e-Achats ?



## 4.3 Ingénierie - Prestations intellectuelles - Formations

### Effisoft : Quel Système d'information pour gérer le run-off de réassurance ?



#### Avis d'expert

Julien VICTOR, Directeur Associé d'EFFISOFT, s'intéresse aux besoins spécifiques en matière de systèmes d'information des gestionnaires de run-off d'assurance et de réassurance. Il explique pourquoi « souplesse et agilité » constituent les principales caractéristiques de la solution idéale qui, selon lui, se traduit bien souvent par la connexion de logiciels spécialisés sur un data warehouse développé en interne.

Le run-off de réassurance constitue une problématique très importante, notamment pour les branches à déroulement long (RC, décennale...). De plus, les réassureurs sont par nature plus exposés aux sinistres d'ampleur exceptionnelle. Par conséquent, il leur est difficile de conserver un niveau de rentabilité acceptable lorsque les catastrophes s'enchaînent. A titre d'exemple, les sinistralités exceptionnelles des exercices 1999 et 2001 ont contribué à la mise en run-off des portefeuilles de Glacier Re et AXA Re.

Le sujet est d'actualité car avec la crise financière, les sociétés cherchent de plus en plus à se désengager des secteurs non profitables ou qui ne présentent pas les niveaux de croissance voulus.

De même, la mise en place progressive de la Directive Solvabilité II va encore accentuer l'externalisation de la gestion de passifs : les sociétés d'assurances vont connaître des besoins de capitaux accrus et les transferts de portefeuilles risquent de se multiplier, surtout si les run-off sont intégrés au calcul de provisions.

L'enjeu est donc de taille et les gestionnaires doivent s'équiper en conséquence pour faire face aux différentes problématiques informatiques liées aux run-offs. Parmi elles, citons :

- La récupération des données (historique des affaires au format papier et fichiers électroniques issus de sources variées/obsolètes)
- La gestion des sinistres (les sinistres de run off ne sont pas prioritaires pour la compagnie qui a rompu sa relation commerciale avec l'assuré. Les données relatives aux sinistres sont souvent stockées sur de vieux outils moins performants)

- Les processus de gestion (lors d'une revente de portefeuille, les données sont échangées mais pas nécessairement les ressources ou les compétences pour les exploiter !)

Le gestionnaire de run-off a donc besoin d'une plateforme unique. Une solution consisterait à se doter d'un système d'information modulable et façonnable permettant de limiter les coûts de gestion d'un portefeuille en run-off. Cette plateforme dédiée aux opérations de run-off nécessite un haut degré d'expertise. Elle doit apporter de la clarté et être capable de gérer des arrangements complexes. Parmi les fonctionnalités attendues, on retiendra :

- La capacité d'effectuer des migrations rapides (les contrats continuent à vivre le temps que le SI soit installé)
- L'adaptation à tous les types de contrats (les garanties peuvent remonter à plusieurs dizaines d'années et/ou ne plus être répandues sur le marché. Elles peuvent être spécifiques : assurance collective, recours sur run-off, recours santé, risques internationaux...)
- La gestion optimisée et dynamique des sinistres (moins de gestion papier, des systèmes d'alerte pour les recours, une hiérarchisation des données avec rattachement du sinistre au contrat de base, des statistiques détaillées, etc.)

Mais si la gestion des sinistres constitue un impératif, d'autres modules sont à prévoir, notamment pour la gestion documentaire, la comptabilité, la gestion des contrats, la gestion des commutations, des rétrocessions...

- La commutation (négociation avec chaque cédante concernée par les contrats du portefeuille en run-off, double alimentation avec les rétrocessionnaires...)

- Le paramétrage (outil multilingue, multidevise, multi-référentiel pour supporter plusieurs normes comptables, etc.)
- Le partage des informations (accès dédié pour les partenaires, émission/collecte des bordereaux de facturation en réassurance ...)

Toutes ces caractéristiques sont bien évidemment très difficiles à retrouver au sein d'un même outil c'est pourquoi la recherche d'un système d'information unique s'apparente à une véritable quête.

Ce qui importe, c'est la souplesse du système final et ses capacités d'évolution. Il peut dès lors se révéler plus intéressant pour le gestionnaire de privilégier la mise en place d'une plateforme métier intelligente sur laquelle pourront se connecter différents outils spécialisés (gestion documentaire, comptabilité générale, gestion financière, gestion des sinistres...). La gestion des commutations est d'expérience bien trop spécifique pour pouvoir se retrouver en standard dans un logiciel du marché. Un développement en interne des fonctionnalités attendues est donc recommandé.

Mais au-delà d'un SI performant, le gestionnaire de run-off cherche aussi à retrouver des méthodes agiles ; il doit fonctionner en mode projet et faire appel à des collaborateurs disposant d'une double compétence, à la fois métier (réassurance) et informatique.

Pour conclure, force est de constater qu'un système d'information structuré, qu'il soit développé en interne ou par un éditeur spécialisé, permet, s'il répond bien à toutes les caractéristiques précédemment décrites, de passer de la « poussière à la lumière ». Par poussière, j'entends les vieux contrats en fin de vie, difficiles à suivre et au final peu rentables pour l'assureur qui décide de s'en débarrasser. Par lumière, je veux symboliser une gestion simplifiée, la mise en valeur d'informations pertinentes et stratégiques qui redonne la possibilité au gestionnaire de gagner de l'argent sur ces contrats.

#### A propos d'EFFISOFT :

EFFISOFT est un groupe international qui conçoit des logiciels pour les professionnels de l'assurance, de la réassurance et de la gestion des risques depuis 20 ans. EFFISOFT touche une clientèle de plus de 200 sociétés à travers le monde grâce à ses différentes implantations géographiques (Paris, Londres et Boston). EFFISOFT compte parmi ses clients plus de 200 sociétés d'assurance et de réassurance en France et à l'étranger, des courtiers ainsi que les acteurs majeurs du CAC40, SBF250, FTSE et NYSE. [www.effisoft.com](http://www.effisoft.com)

Contact Presse Agence MyNtic-PR : [contact@myntic-pr.com](mailto:contact@myntic-pr.com)



## 4.4 Réseaux et télécoms

### Le Forum international de la Cybercriminalité 2014 fait son show

Sur fond d'« Affaire Dieudonné » et des malversations sud-coréennes réalisées par des titulaires de comptes privilégiés, le Forum International de Cybercriminalité (FIC) a repris ses quartiers à Lille. Cette sixième mouture a tenu ses promesses en termes de rayonnement et d'annonces.

Parmi les personnalités attendues figurait Manuel Valls, ministre de l'Intérieur. Et comme on pouvait s'y attendre, il a mis en avant la nécessité de lutter contre « la haine » dans l'environnement Internet et loué les mesures prises ces derniers jours en vue de juguler « les « messages antisémites sur Internet », un « réseau mondial où se rencontrent, se fédèrent, se préparent souvent dans l'obscurité, les pires intentions », un lieu de liberté certes, mais qui ne doit pas être une zone de non droit où l'on pourrait tout se permettre ». Clairement, désigné, le net est à l'index de l'Etat. Ce dernier encourage donc tout naturellement l'ensemble des initiatives visant à protéger les citoyens et de surcroît les plus jeunes. Parmi celles-ci, le Permis Internet a bénéficié du coup de pouce du ministre de l'Intérieur. Manuel Valls a ainsi décerné ce papier rose d'un genre particulier aux élèves de la classe de CM2 de l'école Roger Salengro d'Hallennes-lez Haubourdin. Mis en place par la gendarmerie nationale en synergie avec AXA Prévoyance, ce guide permet aux élèves de cet établissement d'apprendre à utiliser en sécurité la Toile. Et donc à mieux identifier les dangers qui les guettent dans cet univers séduisant et hostile. En cela, cette initiative vient renforcer la logique du « Bon sens numérique », promue par l'assureur depuis quelques années. Si le FIC 2014 a accordé la part belle aux cyberrisques émergents, force est de constater que sur le terrain, les offres produits ont tenu le haut du pavé. Sur ce terrain, Wallix s'illustre par la mise en place de la version 4 de sa solution WAB. Elle sera déployée dans les tout prochains jours, mettant à nu ses fonctionnalités inédites. L'arrivée de ce composant rappelle l'acharnement de l'éditeur à sensibiliser les entreprises et les organisations sur les fameux comptes privilégiés. Il s'agit de pou-

voirs d'accès aux systèmes d'information attribués à certains collaborateurs internes et ou partenaires externes. « Ces comptes constituent le maillon faible de la chaîne de sécurité. On aura beau verrouiller une architecture par des firewalls et autres antivirus, si l'on ne met pas en place une solution de contrôle d'accès et de traçabilité en temps réels de ces comptes privilégiés, le risque de défaillance sera total », rappelle Jean-Noël de Galzain, P-DG et fondateur de l'éditeur Wallix. Il est vrai, au fil des temps, l'Histoire lui donne raison. Ainsi, en plein FIC 2014, les médias ont relayé l'information indiquant qu'un collaborateur Sud-coréen malveillant aurait vendu les données personnelles y compris celles relatives à leurs moyens de paiement, à des agences marketing. Que dire de Snowden ? Il a également, comme ce cyber-criminel coréen, abusé de sa position dominante justifiée par son compte privilégié pour perpétrer son forfait. Au-delà de ces exemples le FIC 2014, sixième du genre, confirme, si besoin était encore, la banalisation de la cybercriminalité. Les assurances et les banques parmi les plus visées. Et cela, le sixième Cru du FIC l'a compris, qui a mis en place un atelier spécifique à ces métiers. Les offres de cyberprotection des assureurs se multiplient également (Beazley, Zurich, etc.). L'ensemble faisant du FIC un événement accordant une pleine place au secteur financier.

Emmanuel Mayega

# 5

## CONJONCTURE ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

### 5.1 Synthèse des marchés européens

#### Selon le Senior Supervisors Group, le reporting des banques laisse à désirer

Le 15 janvier 2014, le Senior Supervisors Group (SSG) a publié un rapport sur l'état des progrès réalisés par les grandes institutions bancaires internationales dans la production du reporting sur leurs expositions vis-à-vis de leurs principales contreparties. Sa conclusion : peuvent mieux faire.

Intitulé « Progress report on counterparty data, ce travail du Senior Supervisors Group » a pour finalité de tirer quelques enseignements du projet « Top 20 counterparties » lancé en 2008 par le SSG, dans la foulée de la crise financière. Objectif : fournir aux superviseurs des informations sur les plus importantes expositions des institutions systémiques et encourager les banques participantes à améliorer la qualité des informations produites sur leurs expositions vis-à-vis de leurs principales contreparties. Ce rapport rappelle également que ce chantier a été transféré en mars 2013, dans une version plus développée, à l'International Data Hub de la BRI. Les résultats de ce rapport sont loin d'être favorables aux banques internationales. Selon l'ACPR, ils indiquent que « les progrès réalisés par les banques participantes pour mettre en place un reporting fiable et précis dans les délais impartis se sont avérés en dessous des attentes des superviseurs. Si certaines banques se sont révélées capables de produire les rapports demandés, à la fréquence attendue, aux niveaux d'agrégation et de qualité adéquats, et de les transmettre dans les temps aux superviseurs, d'autres n'ont pas pu atteindre ce niveau d'exigence. » Parmi les principaux points noirs, « la faible qualité des données constitue l'un des sujets d'inquiétude majeurs du SSG. Celle-ci est notamment attribuée au fait que les processus de production des données requises n'ont pas toujours été suffisamment automatisés, laissant alors une place trop importante aux interventions manuelles potentiellement géné-

ratrices d'erreurs. Si l'ampleur de ces dernières repérées dans les remises semble bien avoir diminué au cours de la collecte, en revanche la fréquence des erreurs semble être restée constante. » Par ailleurs, le SSG émet une hypothèse face à cette situation : « si les banques participantes ne parviennent pas à produire les rapports au niveau de qualité attendu et dans les délais souhaités en cette période de relative stabilité des marchés, il est permis de douter qu'ils soient capables de se conformer à ces exigences en période de crise aigüe, alors même que la fréquence des rapports envoyés aux superviseurs serait censée augmenter. » Enfin, le rapport émis par le SSG exhorte les institutions bancaires participant à cette collecte à consacrer davantage de temps et de ressources à l'amélioration du processus de production des données. Il recommande également que ces données soient incluses dans le contrôle interne des risques des institutions systémiques, plutôt que d'être jugées comme de simples obligations de reporting. Parallèlement, les superviseurs nationaux devraient eux aussi accorder davantage d'importance à ce reporting et à l'amélioration constante du processus de génération de ces données sur les principales contreparties de leurs assujettis.

## 5.2 Actualité sociale

### MAIF signe un accord RH avec les représentants sociaux

L'Assureur militant vient de parapher un Gentleman agreement avec cinq organisations syndicales sur la Qualité des conditions de vie au travail et la prévention des risques psychosociaux (RPS). Un accord qui s'inscrit dans la continuité des programmes en la matière établis en 2006.

Le groupe Maif a signé, le 16 janvier dernier, un accord avec cinq organisations syndicales (CAT, CFDT, CFE-CGC, CGT et UNSA) portant sur la sur la Qualité des conditions de vie au travail et la prévention des risques psychosociaux (RPS). Valable pour trois ans, cet engagement prévoit principalement la mobilisation des acteurs sur le thème de la qualité des conditions de vie au travail, la prévention des risques psychosociaux en amont des projets, la mise en place d'un protocole relationnel et d'un dispositif adapté au moment du retour des collaborateurs après une longue absence. Cet accord prend sa source dans un contexte métier marqué par le déploiement de la réorganisation du nouveau réseau du groupe en 2012 (Schéma directeur opérationnel) et complément des autres mesures de RH mises en place parmi lesquelles l'accord d'accompagnement de la mobilité. La direction générale du groupe avait alors invité les représentants sociaux à travailler avec elle à la réalisation d'un accord sur la qualité des conditions de vie au travail, l'une des visées étant l'implication de tous les acteurs. Au terme de cet échange, cinq organisations syndicales sur six ont signé le document définitif. La direction générale dans un communiqué de presse a indiqué qu'avec cet accord, le groupe « poursuit ses engagements pris depuis de nombreuses années ». On le sait, l'Assureur militant avait, dès 2006, inscrit la prévention des risques psychosociaux, tout comme la détection et le traitement de ce fléau dans son programme. En interne, l'assureur a mis en musique la partition définie en la matière et se résumant en plusieurs notes d'accompagnement : formation des managers, biennale des CHSCT sur la thématique du stress au travail, mise en place d'une cellule d'écoute, enquête RPS, etc.). Selon Olivier Ruthardt, Directeur Délégué des Ressources Humaines du groupe MAIF, cet accord « incarne la volonté de l'entreprise, partagée avec les partenaires sociaux, de faire de la qualité des conditions de vie au travail un véritable moyen au service de la performance économique et sociale de la MAIF. Il renforce, par ailleurs, les dispositifs existants par l'introduction de concepts et d'outils innovants tels que notamment : la « Tolérance à l'erreur », dans un glossaire de définitions partagées par

tous les partenaires sociaux, le « Protocole relationnel » qui permet à chacun des salariés de la MAIF d'identifier les interlocuteurs et/ou les situations pour mieux agir en prévention ». Plus généralement, ce premier accord sur la qualité des conditions de vie au travail et la prévention des RPS intègre des engagements politiques et des objectifs de mobilisation des acteurs ; la volonté est d'inscrire les principes de prévention et d'amélioration des conditions de vie au travail dans l'action de l'entreprise au quotidien : octroyer un rôle prioritaire à la prévention primaire et mobiliser tous les acteurs en définissant leurs rôles et en leur accordant des moyens d'actions. En complément, ce document est émaillé de dispositifs de prévention et d'accompagnement ; des modules de formation seront ainsi dispensés auprès de certaines populations (pilotes de projets d'envergure, managers, représentants du personnel, RRH...) afin de mieux appréhender les risques ; des outils ont été développés pour définir et aider à l'identification et à la gestion des différents types de tensions et situations conflictuelles. En outre, des moyens de suivi des facteurs de risques dans l'entreprise ont été mis en place. Deux types de suivi permettront de vérifier le niveau de la qualité des conditions de vie au travail des salariés au travers d'indicateurs de suivi et d'une enquête de perception. Enfin, des mesures en faveur du dialogue social sont prévues avec notamment la création d'une commission de prévention des risques psychosociaux et de la qualité des conditions de vie au travail afin d'assurer le suivi et l'évaluation des mesures, des dispositifs et des actions prévus à l'accord.

Enfin, dans le cadre de la négociation de cet accord, différents acteurs du groupe (des managers, pilotes de projets, RRH, membres de CHSCT, etc.) ont été mobilisés, la finalité étant de mettre en place des outils de prévention et d'accompagnement négociés. Ces échanges nourris et partagés avec les partenaires sociaux ont permis d'élaborer des dispositions qui vont bien au-delà des exigences légales.

### 5.3 Épargne / Retraite / Prévoyance

#### Le Livret A fait de la résistance en décembre 2013

Malmené par les bruits de couloirs insinuant la baisse de son rendement, le naguère placement préféré des Français résiste en décembre 2013 là où plus d'un observateur tablait sur une baisse de ses performances.

Le Livret A n'est pas mort. Témoin sa collecte et celle du Livret Développement Durable (LDD) en décembre 2013 a été positive de 0,73 milliard d'euros. Du même coup, l'année 2013 apparaîtra dans les annales comme un bon cru avec une collecte nette totale de 19,1 milliards d'euros. On se souvient que les relèvements de plafond avaient eu pour impact une collecte nette autrement plus importante de plus de 49 milliards d'euros là où en 2011, elle affichait 17,49 milliards d'euros. Pris séparément, chacun de ces deux produits affiche des performances somme toute intéressantes. La collecte nette a été positive pour le Livret A de 350 millions d'euros. Ce qui la porte à 12,14 milliards d'euros en 2013. Quant au Livret de Développement Durable, il a engrangé une collecte positive de 380 millions d'euros en 2012 et une collecte nette sur l'année de près de 7 milliards d'euros (6,96). Quid de l'encours avec les intérêts capitalisés ? Il s'élève à 367,2 milliards d'euros dont 266 milliards d'euros pour le Livret A et 101 pour le LDD. Les intérêts capitalisés ont atteint 5,5 milliards d'euros pour ces deux placements réglementés. Selon Philippe Crevel,

Secrétaire général du Cercle des Epargnants, « les résultats du mois de décembre marquent une petite rupture après 3 mois successifs de décollecte. Le mois de décembre est, en règle générale, profitable à l'épargne de court terme. Les salariés qui bénéficient de primes en fin d'année les placent à court terme en attendant soit de les dépenser ou de les affecter à d'autres types de placements. » Et d'ajouter : « Au regard des résultats de ces dix dernières années, la collecte du mois de décembre 2013 est faible. En moyenne, elle est supérieure à 2 milliards d'euros. Du fait du faible taux de rendement du Livret A, les ménages ont sans nul doute laissé une grande partie de leurs disponibilités sur leurs comptes courants. Ce résultat conforte donc la décision du Gouvernement de maintenir du moins jusqu'au 1er août le taux de l'épargne réglementée à 1,25 %. »

## 6

## NOMINATIONS

## 6.1 Nominations

**Assureurs Prévention : Nicolas Moreau élu Président**

Le Président-directeur général d'AXA France, a été élu Président de l'association Assureurs Prévention pour une durée de deux ans, à compter du 1er janvier 2014. Il prend le relais auprès de Bernard Spitz, président de la FFSA, qui est nommé vice-président d'Assureurs Prévention.

L'association Assureurs Prévention a un nouveau président : Nicolas Moreau, patron d'AXA France. Pour mémoire, cette structure a pour vocation de mener des actions de prévention dans les domaines de la route, de la santé et de la vie courante. Tout au long de l'année, l'association met ainsi en œuvre des campagnes de sensibilisation à destination du grand public, en son nom propre ou associée à des partenaires. L'année dernière, elle avait conduit différentes actions. Parmi celles-ci figure « Assurons-nous de transmettre les bons gestes », campagne diffusée pour la troisième année consécutive à la télévision. Axés sur la transmission des comportements entre parents et enfants, les spots de cette campagne permettent à tous de prendre conscience de certaines attitudes à risques sur la route et de la meilleure façon de les corriger. « On va bouger ! Objectif 10 000 pas par jour », fait également partie de ses réalisations phares de l'an dernier. Il s'agit d'un événement destiné aux petits comme aux grands ; il a permis de donner à chacun des clés et des repères simples pour bouger davantage et atteindre l'objectif santé de 10 000 pas par jour. En complément, « Rentrer en vie », a été également sur sa feuille de route. Il s'agit d'une opération menée avec l'association Prévention Routière. Parce que l'alcool est la première cause d'accidents sur la route, les deux partenaires ont encouragé les Français à prévoir leur retour de soirée et ceux de leurs proches lors des fêtes de fin d'année. Les actions de l'association Assureurs Prévention s'articulent autour de son site internet [www.assureurs-prevention.fr](http://www.assureurs-prevention.fr). Vidéos, dossiers, quiz, newsletter, sont disponibles pour s'informer, se former, ou combattre les idées

reçues. Des documents d'information à destination du public peuvent être consultés et commandés gratuitement à partir du site Internet de l'association.

Selon le nouvel homme fort de cette association, « la prévention est au cœur du métier des assureurs. Avec Assureurs Prévention, je souhaite, au nom de la profession, renforcer notre engagement collectif pour réduire les risques, en menant des actions innovantes de sensibilisation à destination de l'ensemble de la population. »

Diplômé de l'Ecole Polytechnique Nicolas Moreau est également titulaire d'un diplôme en sciences actuarielles du Centre d'Études Actuarielles de Paris. Auditeur chez Arthur Andersen de 1988 à 1991, il intègre le groupe AXA en 1991 en qualité de Vice-Président à la Direction Centrale des Finances, avant d'en prendre la direction en 1994. Nicolas Moreau exerce de nombreuses responsabilités au sein du Groupe AXA avant de prendre la tête d'AXA France en octobre 2010. Depuis le 1er janvier 2012, il ajoute à ses responsabilités la supervision d'AXA Assistance et AXA Global Direct. Membre du Comité Exécutif d'AXA depuis 2003, il siège au Comité de Direction du Groupe AXA depuis 2010. Nicolas Moreau est également membre du bureau de la FFSA.

## FM Global : promotions au sein des divisions EMEA et Asie/Pacifique

L'assureur dommage propulse certains de ses managers expérimentés dans ses divisions EMEA/Asie/Pacifique et l'opération Europe du Nord.

FM Global confie de nouvelles responsabilités à certains de ses experts. Chris Johnson, vice-président senior, directeur de la division Asie/Pacifique, est nommé vice-président senior, directeur de la division EMEA. Il sera installé au bureau de Windsor (Royaume-Uni). Et succède à Kenneth Davey, qui a décidé de prendre sa retraite 40 années passées chez FM Global. Chris Johnson aura pour mission de superviser les relations clients, les services de souscription, d'ingénierie, de traitement des données et de gestion administrative de la division. Il avait rejoint FM Global en 1979 en tant qu'ingénieur-conseil au bureau de Londres. Au cours de sa carrière au sein de la compagnie, il a occupé plusieurs postes de management, notamment vice-président senior marketing et formation, vice-président senior, directeur de la division Ouest des Etats-Unis, et vice-président opérations internationales. Auparavant, il avait été responsable d'une équipe d'ingénieurs à Londres, puis directeur général de l'opération Amérique du Sud. Il est titulaire d'un diplôme de traitement des minerais de l'Université de Leeds (Royaume-Uni). De son côté, Stefano Tranquillo, vice-président et directeur général de l'opération Europe du Nord, est nommé vice-président senior, directeur de la division Asie/Pacifique. Basé à Singapour, il aura une double mission à savoir assurer le développement de la compagnie dans la région et adapter son offre de produits et services aux besoins des clients. Stefano Tranquillo a débuté sa carrière chez FM Global en 1984 en tant

qu'ingénieur-conseil. Il a ensuite occupé différents postes dans les domaines de l'ingénierie, de la souscription et du management au Brésil, en Italie et au Royaume-Uni. Diplômé de l'Imperial College de Londres en génie mécanique, il est également titulaire de la certification ACGL (Associate of City and Guilds of London Institute).

Enfin, Philip Johnson, vice-président opérations, directeur optimisation des processus métier et service clientèle, est nommé vice-président, directeur général de l'opération Europe du Nord. Il supervisera la mise en œuvre des produits et services destinés aux clients du Royaume-Uni, des pays nordiques, des Pays-Bas, du Moyen-Orient et d'Afrique du Sud. Il sera basé au bureau de Windsor (Royaume-Uni). Au titre de ses précédentes fonctions de directeur du service clientèle de FM Global pour l'opération Europe du Nord, il avait pour mission d'assurer la rentabilité et la croissance de l'activité de souscription de la compagnie dans cette région. Titulaire d'un diplôme de génie civil de l'Université de Newcastle (Royaume-Uni), Philip Johnson a débuté sa carrière chez FM Global en 1995 en tant qu'ingénieur-conseil.

# 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<sup>er</sup> 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](mailto:capa@capaweb.com) - [www.capaweb.com](http://www.capaweb.com)

### Directeur de la publication:

Pascal ARNOULD - [parnould@capaweb.com](mailto:parnould@capaweb.com)

### Rédacteur en chef:

Emmanuel MAYEGA - [emayega@capaweb.com](mailto:emayega@capaweb.com)

### Secrétariat de rédaction:

Bruno Fontela - [bfontela@capaweb.com](mailto:bfontela@capaweb.com)

### Contacts commerciaux :

Aurélia Deslandes

[adeslandes@capaweb.com](mailto: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](mailto: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