



## DECRYPTAGE

Reportage :

**Les mesures du gouvernement  
pour adapter la société au vieillissement**

PAGE 5

## L'essentiel de la semaine

### Stratégie - page 9

La Silver Valley et UBI France unissent leurs forces

### Marketing - page 15

La loi Hamon introduit des changements significatifs

### Marketing - page 11

BNP Paribas lance « Entrepros Le Club »

### Systèmes d'information - page 18

De nouvelles fonctionnalités pour Webrisk

### Marketing - page 14

Finance participative : une collecte de 78,3 millions € en 2013

### Conjoncture - page 21

Retraite : cinquième Observatoire LCL en Ville

# 1

## L'ESSENTIEL DE LA SEMAINE

### La Silver Valley et UBI France unissent leurs forces

Les deux acteurs nouent un partenariat pour promouvoir le rayonnement de la Silver Economie à l'international. La finalité de cette synergie est d'exporter le savoir-faire français à l'international. Et transformer cette filière en levier de croissance économique.

*(Lire page 9)*

### BNP Paribas lance « Entrepros Le Club »

Le groupe bancaire vient de déployer cette plateforme de services non-bancaires spécifiquement destinée à ses clients professionnels.

*(Lire page 11)*

### Finance participative : une collecte de 78,3 millions € en 2013

Le Crowdfunding ou finance participative monte en puissance. Tout au long de l'année dernière, il a collecté 78,3 millions €. Rien d'étonnant que la France veuille faire du pays le champion de la finance participative. C'est en tout cas, le vœu de Fleur Pellerin, ministre de l'économie numérique.

*(Lire page 14)*

### La loi Hamon introduit des changements significatifs

Elle aura fait l'objet de longs débats nourris de polémiques. Adoptée le 13 février dernier, cette innovation législative va changer la donne dans bien des domaines et particulièrement celui de l'assurance et de la banque, en matière de droit de la consommation.

*(Lire page 15)*

### De nouvelles fonctionnalités pour Webrisk

L'éditeur EFFISOFT, spécialisé dans la gestion des risques et des assurances, investit dans l'informatique décisionnelle en intégrant de nouvelles fonctionnalités de reporting au sein de sa solution Webrisk.

*(Lire page 18)*

### Retraite : cinquième Observatoire LCL en Ville

Pour sa cinquième mouture, l'Observatoire LCL en Ville analyse la perception des jeunes actifs urbains (de 25 à 40 ans) vis-à-vis de leur retraite. Réalisée par OpinionWay, cette nouvelle étude montre que la retraite fait partie de leurs principales préoccupations, même si elle est encore loin.

*(Lire page 21)*

# SOMMAIRE

DECRYPTAGE

| Stratégie | page 5

**Les mesures du gouvernement pour adapter la société au vieillissement**

## 1 L'EDITO DE LA SEMAINE

A qui profitera la loi Hamon ? ..... 5

## 2 STRATÉGIE & ACTUALITÉS

- 2.1 Accords de partenariats ..... 8**
  - CCMO Mutuelle se développe sur l'île de La Réunion ..... 8
  - La Silver Valley et UBI France unissent leurs forces ..... 9
- 2.2 Résultats des sociétés ..... 10**
  - Assurance construction : SFS annonce une croissance de 36 % ..... 10

## 3 MARKETING

- 3.1 Innovations Produits/Service ..... 11**
  - BNP Paribas lance « Entrepros Le Club » ..... 11
  - Formassurance renouvelle son offre de formation ..... 12
  - Liberty Specialty Markets et le cabinet Praevens dévoilent PRAEVASSUR ..... 13
- 3.2 Offre Produits/Services sur Internet ..... 14**
  - Finance participative : une collecte de 78,3 millions € en 2013 ..... 14
- 3.3 Communication ..... 15**
  - La loi Hamon introduit des changements significatifs ..... 15
  - Les dossiers de l'épargne récompensent Harmonie Mutuelle ..... 16
- 3.4 Attentes et comportements des consommateurs ..... 17**
  - Les Français suivent leurs comptes bancaires de près ..... 17

## 4 SYSTEMES D'INFORMATION

- 4.1 Logiciels & applications ..... 18**
  - De nouvelles fonctionnalités pour Webrisk ..... 18
  - Microsoft Dynamics CRM intègre de nouvelles fonctionnalités ..... 19

## 5 CONJONCTURE ECONOMIQUE ET SOCIALE

- 5.1 Épargne / Retraite / Prévoyance ..... 20**
  - L'USGP se félicite des mesures sur les contrats d'assurance vie non réclamés mais ..... 20

## 6 NOMINATIONS

<b>6.1 Nominations</b> .....	<b>22</b>
Allianz France : Elizabeth Sfez nommée Directrice des Ressources Humaines.....	22
CE Rhône Alpes : Marion ROUSO devient Directeur de l’Audit.....	22

# L'EDITO DE LA SEMAINE

Par Emmanuel Mayega

## A qui profitera la loi Hamon ?



La nouvelle loi sur le droit de la consommation arrive, avec une ribambelle de nouveautés. Son maître-mot : protection du consommateur. Pas si sûr que ce dernier en profite toujours.

La loi sur la consommation dite Hamon, du nom du ministre éponyme qui la porte, vient d'être adoptée à l'Assemblée nationale. Elle devra passer devant le Conseil Constitutionnel, pour validation. En attendant une éventuelle modération apportée par les neuf Sages, son économie générale est désormais ficelée autour d'une noble considération : le consommateur doit être protégé. A l'heure où les risques et abus se multiplient contre le client (vente de produits d'assurance complexe sans conseil, obsolescence programmée des technologies, soupçon de manque de concurrence sur le terrain de l'assurance emprunteur, etc.), il fallait certainement faire quelque chose. Réagir.

En fait de réaction, Benoît Hamon a frappé fort. La loi votée devrait arriver sur le terrain avec son lot de nouveautés. Si les *Class Actions* à la française sont largement attendues, du côté de l'assurance, tout particulièrement, des changements importants sont à prendre en compte. Après une année de garantie, l'assuré pourra faire jouer la concurrence sur le marché de l'assurance individuelle. Comme à l'accoutumée, une telle nouveauté réjouit certains et désole d'autres. Avant même son passage au Conseil constitutionnel, les comparateurs ont applaudi. Pour ces plateformes, qui ont gagné leurs lettres de noblesse sur le marché français en tant que prescriptrices en matière d'assurance et largement moins comme pourvoyeuses d'affaires fermes, il s'agit d'une véritable aubaine. Car en ayant la possibilité de dénoncer son contrat plus facilement, l'assuré a plus de chance de faire jouer la concurrence. Et donc de passer par la case

comparaison. Du trafic plus important donc en perspective. Avec pour corollaire des affaires supplémentaires en vue. Pourquoi pas ? Mais encore faudra-t-il communiquer et donc investir pour sensibiliser les clients sur cette opportunité. Le réflexe de la tacite reconduction étant toujours là, il sera difficile d'effacer une habitude acquise depuis de longues années. Et il faudra compter sur les assureurs pour surtout ne pas en parler. Mais multiplier des actions de fidélisation. C'est de bonne guerre.

En revanche, là où ils auront du mal à faire bouger les lignes c'est sur le terrain de l'assurance emprunteur. Certes, la loi Hamon met en place des conditions pour une concurrence plus que parfaite. Passée la première année, le client aura la possibilité de changer d'assurance emprunteur. Mais encore faudra-t-il qu'il soit réellement au courant de cette possibilité. Les enquêtes réalisées montrent que les banques se taillent toujours la part du lion en la matière, malgré un marché où la loi Lagarde pose de nouvelles règles du jeu. Et où les assureurs consentent des efforts d'innovation produits.

Face à ces rigidités, nous sommes en droit de nous interroger sur les vrais bénéficiaires de ces changements annoncés. S'agit-il réellement des consommateurs ? Ce n'est pas gagné. Même si c'est dit. Au-delà de ce constat, rien n'est perdu : Benoît Hamon devra batailler ferme en matière de communication institutionnelle comme il l'a fait, pour introduire ses nouvelles règles dans la Société. Ca également, ce n'est pas gagné.

EMMANUEL MAYEGA  
Rédacteur en chef

# DECRYPTAGE

Une exclusivité CAPA Hebdo

## Les mesures du gouvernement pour adapter la société au vieillissement

Le 12 février dernier, le projet de loi pour l'adaptation de la société au vieillissement a été présenté par Jean-Marc Ayrault, Premier ministre. Différentes mesures sont proposées dans le cadre de cette future réglementation : parmi elle, une augmentation de l'APA et la création d'une aide au répit pour les aidants.

ANALYSE D'EMMANUEL MAYEGA

Comment adapter la société au vieillissement ? Le gouvernement Ayrault avait promis des changements à la hauteur des enjeux. Le 12 février dernier, le Premier ministre a dévoilé les grandes lignes de ce chantier. Ainsi, dès l'année 2015, l'Allocation personnalisée à l'autonomie (APA) sera revalorisée de 375 millions d'euros par an. Une somme qui permettra un relèvement des plafonds d'aide mensuels concernant plus de 700 000 personnes ; dans ce contexte, les allocataires les plus handicapés pourront bénéficier d'une heure d'aide par jour en plus, sachant que les plus autonomes auront la possibilité de prétendre à une heure en plus par semaine.

D'autre part, selon son degré d'autonomie et de ses ressources, la personne âgée verra sa contribution réduite jusqu'à 60 % en ce qui concerne le reste à charge (RAC) là où les titulaires du minimum vieillesse seront totalement exonérés. Quid de la professionnalisation des aides à domicile ? Les salaires en la matière seront revalorisés et les déplacements partiellement compensés. Pour aider chaque personne à choisir son établissement en toute connaissance de ses droits, un portail internet sera déployé.

### Quelle solution de financement pour les aidants ?

Quant au financement des aidants qui sont souvent les oubliés du monde de la dépendance, une aide maximale de 500 euros par an, appelée aide au "répit" est prévue. Elle concerne les plus de 4,3 millions de personnes mobilisées régulièrement près d'un proche âgé ou dépendant. Enfin, un Haut conseil de l'âge sera créé. Il sera compétent sur tous les sujets relatifs à la vieillesse.

Autre volet fort important, celui de la prévention. L'année 2015 marquera le point de lancement de différentes actions en la matière, l'objectif étant de réduire, autant que faire se peut, l'entrée des retraités âgés dans la perte d'autonomie. Pour accompagner ce programme, le gouvernement Ayrault a prévu une enveloppe de 140 millions d'euros annuels dédiés à cette thématique. D'autre part, il envisage de généraliser l'accès aux dispositifs de téléassistance et de domotique. Leur vocation est de prolonger au maximum le maintien à domicile. A tout cela s'ajoutent des campagnes de formation et d'information centrées sur des thèmes de la vie quotidienne : le bon usage du médicament, le sommeil, la nutrition, etc. Des sujets sur lesquels les mutuelles et les caisses de retraite se mobilisent d'ores et déjà. Enfin, sur ce terrain, une attention particulière sera également portée sur le suicide. Comment ? En repérant dès en amont les problèmes de dépression et en y apportant des solutions à travers la lutte contre l'isolement social.

### L'Anah mise à contribution

Si le maintien à domicile apparaît comme l'une des clés de voûte de l'adaptation de la société au vieillissement, il est tout à fait nécessaire de s'appesantir sur l'alignement du logement aux personnes concernées. A partir de 2017, différentes mesures d'aide à l'habitat seront appliquées. L'Agence nationale d'amélioration de l'habitat (Anah) jouera un rôle déterminant dans cette perspective. Du coup, elle bénéficiera d'une augmentation budgétaire de 40 millions d'euros en 2015 et 2016. L'objectif est de lui permettre de financer des mesures d'adaptation du logement. Au total, ce sont près de 80 000 logements privés qui pourraient être réhabili-

tés d'ici trois ans. Parallèlement, le crédit d'impôt sera également mis à contribution pour certaines dépenses d'adaptation des logements aux nouvelles technologies de soutien à l'autonomie.

D'autre part, les foyers-logements situés entre le domicile et la maison de retraite seront rebaptisés "résidences autonomie". Afin de les financer, un forfait de 40 millions d'euros annuel sera voté. Il permettra la mise en place d'actions de prévention et d'animation.

Par ailleurs, le modèle de facturation à la consommation sera adopté. En clair, les nouvelles résidences services ne pourront plus facturer les services non utilisés. Une mission va examiner comment cette nouvelle règle sera appliquée aux résidences existantes.

### **De l'engagement républicain des personnes âgées**

Enfin, le gouvernement a prévu la création d'un "volontariat civique senior" non rémunéré. Sa vocation sera de mettre en valeur l'engagement républicain bénévole des personnes âgées. Des personnes âgées qui auront des droits et surtout la liberté d'aller et venir, en d'autres termes, d'accepter également ou de s'opposer à leur entrée en maison de retraite. Jugé ambitieux par certains, ce projet est considéré comme insuffisant par d'autres. L'une de ses faiblesses mises en avant est son volet financier sur la dépendance. Le nombre de dépendants va sans cesse augmenter. Qui supportera cette charge ? Pour autant, le gouvernement Ayrault apporte une solution à un problème épineux qui avait été mis en jachère par l'ancien gouvernement, après une vaste campagne de concertation.

Au-delà de ce constat, il s'agit d'un sujet de société qui nécessite l'effort de toutes les forces vives, par delà les colorations politiques.

# 2

## STRATÉGIE & ACTUALITÉ

### 2.1 Accords de partenariats

#### CCMO Mutuelle se développe sur l'île de La Réunion

A travers RéuniSolidarité, CCMO Mutuelle prend fermement position sur l'île de La Réunion, en matière de complémentaire santé.

Leur synergie a connu une première étape solide grâce à un protocole d'accord signé le 9 décembre 2013. Ce jour-là, Marguerite VIENNE, Présidente de RéuniSolidarité et Marie-Catherine LALLEMAND, son homologue de CCMO Mutuelle avaient signé une convention de partenariat permettant à CCMO Mutuelle de se développer sur l'île de La Réunion grâce à son partenaire. Ce dernier sera le représentant local de la CCMO, ce qui lui permettra de rester proche de ses adhérents. Pour mémoire, RéuniSolidarité a souhaité se libérer de ses garanties santé et a demandé à la CCMO d'offrir à ses anciens adhérents Santé des options similaires, à des tarifs équivalents. Le partenaire de CCMO Mutuelle envisage de se recentrer sur son activité principale, la Vie, via ses garanties obsèques. Le partenariat RéuniSolidarité/CCMO Mutuelle a pour objet d'élargir l'offre de complémentaire santé à l'île de La Réunion. Du fait de la représentation locale assurée par RéuniSolidarité à travers ses agences, et de l'expertise

de CCMO Mutuelle dans le domaine de la complémentaire santé, cette synergie offre aux deux mutuelles la capacité de jouer leur rôle d'acteurs locaux en participant activement à l'amélioration du pouvoir d'achat des Réunionnais sur un poste de plus en plus coûteux, la santé. Dans cette logique, CCMO Mutuelle a souhaité être affiliée au dispositif Chèque Santé du Conseil Général afin de faire profiter les bénéficiaires de cette aide à la complémentaire. Dans ce département, où plus de la moitié de la population vit en dessous du seuil de pauvreté avec minimum vieillesse comme ressource de subsistance à nombre de personnes âgées il était nécessaire à ces deux partenaires de répondre au plus près aux attentes des adhérents.



## La Silver Valley et UBI France unissent leurs forces

**Les deux acteurs nouent un partenariat pour promouvoir le rayonnement de la Silver Economie à l'international. La finalité de cette synergie est d'exporter le savoir-faire français à l'international. Et transformer cette filière en levier de croissance économique.**

Agence publique chargée de la mise en œuvre de la stratégie française en matière de développement et d'exportation des entreprises, UBI France et la Silver Valley, pôle industriel et scientifique rassemblant tous les acteurs de la chaîne de valeur de l'autonomie dans le Sud-est parisien, viennent de nouer un partenariat visant à promouvoir et contribuer au développement des différents acteurs de la Silver Economie sur le marché international. Cette convention donne l'occasion à cette structure publique de proposer son expertise au service des entreprises de la Silver Valley. Et de leur permettre d'exporter le savoir-faire français hors de ses frontières. Puis transformer la filière en un levier de croissance nationale via l'export.

Plusieurs objectifs sous-tendent la convention signée par les deux partenaires. Ils vont sensibiliser les experts internationaux aux enjeux de la filière française, diagnostiquer et identifier les marchés porteurs pour les acteurs de la Silver Valley, informer et accompagner les industriels franciliens à l'international et tout particulièrement sur des pays considérés comme prioritaires pour l'année 2014 (Etats-Unis, Canada, Chine, Hong-Kong, Taïwan, Corée du Sud, Japon, Australie, Danemark, Finlande, Norvège, Suède, Belgique, Royaume-Uni, Allemagne, Suisse, Italie, et Espagne). Selon Jérôme Arnaud, président de la Silver Valley, « toute activité économique ne se lie pas uniquement à une seule économie régionale. Dans un écosystème, chaque acteur agit sur des marchés mondiaux et collabore avec des clients, des fournisseurs et des concurrents à une autre échelle. La filière nationale de la Silver Economie a pour vocation de devenir un levier de croissance et d'exportation. La Silver Valley se

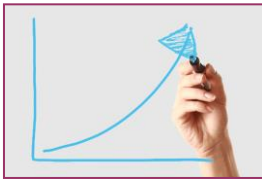
donne pour objectif de réussir ce pari ». Dès cette année, un plan d'actions a d'ores et déjà été mis au point, l'objectif étant de sensibiliser les acteurs de la Silver Economie aux différentes opportunités des marchés prioritaires. Il se décline en différents points : organisation d'ateliers par pays ou par thématiques chaque trimestre ; mise en place des Rencontres Internationales de la Silver Economie en septembre prochain ; identification et diagnostic des pays porteurs ; veille et Benchmark ; sensibilisation aux opportunités à travers des ateliers thématiques ; réalisation d'un programme d'événements collectifs dès 2014 (rencontres business entre acheteurs et distributeurs, invitation d'acheteurs



étrangers, présentations de produits, voyages d'études avec des sociétés membres de la Silver Valley), en cohérence avec les objectifs et la stratégie de la filière ; conseil et accompagnement personnalisé des industriels ; formation des experts d'UBI FRANCE aux enjeux de la Silver Economie par les experts de la Silver Valley. Ce programme constitue une opportunité pour les deux partenaires de renforcer leurs liens. Ce qui leur permettra de transformer le potentiel de la filière en un levier réel de développement économique. Pour mémoire, la Silver Valley réunit un écosystème dédié à la production de biens et services répondant aux enjeux sociaux et économiques du vieillissement de la population française.

## 2.2 Résultats des sociétés

### Assurance construction : SFS annonce une croissance de 36 %



Faisant fi des difficultés économiques de sa branche, Securities & Financial Solutions (SFS) affiche de bons chiffres pour l'année dernière. Le courtier spécialisé en assurance construction a réalisé un chiffre d'affaires 2013 en progression de 36 % par rapport à 2012. Il entend poursuivre sur sa lancée en 2014.

Dans un contexte économique marqué notamment par un ralentissement du nombre de mises en chantiers en France, SFS s'est singularisé par ses performances économiques réalisées tout au long de l'année 2013. Son chiffre d'affaires à atteint près de 34 millions d'€. Avec un portefeuille de plus de 20 000 contrats, le courtier a géré environ 100 millions d'€ de primes d'assurance en 2013. Une expansion qui lui ouvre, de plein droit, une place dans le top 10 des intermédiaires d'assurances spécialistes de France. Pour Patrice Gilles, Président du Groupe SFS, cette réussite s'explique à travers différents arguments : « Avec une gamme complète de contrats, SFS peut répondre aux besoins de couverture spécifiques des maîtres d'ouvrage, promoteurs et particuliers ainsi que des entreprises de la construction et des professions intellectuelles du bâtiment, en les accompagnant dans tous leurs projets immobiliers, de la souscription du contrat jusqu'à la déclaration d'achèvement de travaux, mais également l'assistance dans la gestion des sinistres, le cas échéant ». Plus généralement, ce spécialiste de l'assurance pour les professionnels et les particuliers depuis près de 12 ans, a choisi de constituer un réseau d'agences de proximité, là où les autres acteurs du secteur décidaient de les réduire. Corollaire de cette stratégie qui se traduit par l'emploi d'une force vive composée de 270 collaborateurs et 45 agences réparties en France et dans les DOM-TOM, le groupe SFS a tissé des liens étroits avec ses clients qui apprécient sa réactivité et sa proximité. Il entend, en 2014, poursuivre sur cette lancée. Résultat : il va s'inviter en Belgique en vue de proposer aux professionnels du secteur des contrats Tous Risques Chantiers, des Garanties financières d'achèvement et des Assurances de Responsabilité. L'an dernier, le groupe a remporté près d'un appel d'offres sur trois. Un exemple parlant, l'assurance dommages-ouvrage des travaux de réhabilitation de la Maison de l'Alsace,

sur les Champs-Élysées, pour un montant de 16 millions d'€ est inscrite sur son tableau de chasse. En collaboration avec un courtier de Strasbourg, le Groupe SFS a remporté ce marché public lancé pour l'assurance Dommages-ouvrage, l'extension de garantie Dommages aux existants et la Responsabilité Civile du Maître d'Ouvrage.

D'ores et déjà, l'année 2014 est bien engagée, selon le courtier. La solidité et la stabilité de son portefeuille actuel lui permettent d'être ambitieux. Il annonce ainsi un Chiffre d'affaires prévisionnel de 41 millions d'€. Et chemine avec un slogan : « Pas les plus grands, ... seulement différents ». Une différence « à la fois dans la proximité et l'approche sur-mesure, mais également dans le traitement des dossiers, qui bénéficient d'un accompagnement complet de la souscription à la gestion des sinistres, y compris l'indemnisation. » Enfin, si les contrats Dommages Ouvrage, Responsabilité Civile Professionnelle, Responsabilité Décennale et Tous Risques Chantier représentent naturellement la majorité de son chiffre, le groupe mise beaucoup sur la Garantie Financière d'Achèvement en 2014, notamment avec la fin annoncée des GFA intrinsèques pour le 1er janvier 2015. Pour rappel, suite à l'ordonnance du 3 octobre 2013, les vendeurs d'immeubles à construire ou à rénover seront à cette date dans l'obligation de recourir à une garantie financière d'achèvement extrinsèque pour toutes leurs opérations en VEFA ou VIR, et donc de faire systématiquement appel aux services d'un assureur-caution externe.

# 3

## MARKETING

### 3.1 Innovations produits/Services sur Internet

#### BNP Paribas lance « Entrepros Le Club »

Le groupe bancaire vient de déployer cette plateforme de services non-bancaires spécifiquement destinée à ses clients professionnels.

Dans l'assurance comme dans le monde bancaire, les pros deviennent, plus que jamais, une cible stratégique. Et à ce titre, bénéficient de services multiples. C'est dans cette logique que BNP Paribas vient de déployer « Entrepros Le Club », un bouquet de services non bancaires dédié à sa clientèle de professionnels. Cette plate-forme en ligne permet à cette cible socioprofessionnelle de bénéficier d'offres préférentielles spécifiques à leurs métiers, avec des partenaires non-bancaires.

En fait, il s'agit d'une réponse complémentaire aux besoins bancaires, grâce à une batterie de produits et services non-bancaires et des avantages spécialement sélectionnés et négociés par la Banque. Finalité : simplifier la création ou le développement de leur activité.

Le périmètre de ces avantages est large et intègre différentes prestations : télé-secrétariat ; logiciels de gestion ; stockage de données ; création de sites Internet ; services immobiliers ; services automobiles ; tiers payant pharmacie ; matériel et fournitures, etc.

Grâce à cette plate-forme, les clients professionnels de BNP Paribas qui souhaitent, par exemple, créer leur site internet e-marchand, peuvent bénéficier d'une réduction de 500 euros sur la création d'une charte graphique personnalisée. De leur côté, les professionnels de la santé ont la possibilité de profiter, selon le partenaire choisi, de 15 % de réduction sur les prestations de télé-secrétariat ou de 100 € offerts sur une des factures mensuelles.

Les clients professionnels de BNP Paribas disposent d'un accès réservé sur [www.bnpparibas.net/entrepros](http://www.bnpparibas.net/entrepros) - rubrique « Entrepros Le Club », avec un espace dédié pour chaque type de métiers, où le client se connecte avec ses identifiants habituels.

## Formassurance renouvelle son offre de formation

Dans un monde en pleine mutation, Formassurance fait évoluer son offre de formation dédiée aux professionnels de l'assurance. Les cours proposés tiennent ainsi compte de la réglementation riche qui envahit le secteur.

Solvabilité 2, loi Duflot, ANI, Loi Hamon, autant de nouveautés réglementaires qui vont avoir un impact direct sur le paysage de l'assurance. A cela s'ajoutent d'autres changements parmi lesquels l'essor des comparateurs, la généralisation du digital et du multicanal. Pour accompagner les assureurs dans la prise en compte de ces changements, Formassurance renouvelle complètement son offre. Explications : « Nous accompagnons les entreprises du secteur de l'assurance depuis 20 ans. Cette proximité nous permet d'adapter nos formations aux nouveaux besoins des entreprises. En 2014, nous renouvelons l'intégralité de notre offre afin de l'adapter aux changements majeurs que connaît le secteur de l'assurance », déclare Sébastien Baccon, Directeur de Formassurance. En fait, les stages de formation que propose ce prestataire tiennent compte des mutations profondes, sous l'influence d'un contexte réglementaire et législatif très évolutif, des métiers et du marché de l'assurance. A ces évolutions de fond s'ajoutent d'autres, sur la forme. « Nous avons souhaité mettre l'accent sur l'innovation pédagogique en proposant une nouvelle solution d'apprentissage articulant formation sur tablette numérique (Tbook), présentiel, tutorat et suivi post formation », ajoute Sébastien Baccon. Les stagiaires ont accès à des vidéos pédagogiques sur un Tbook (Training Book). Celles-ci, inspirées d'un format de journal télévisé,

sont adaptées aux habitudes de consommation des salariés, et rendent la formation attractive. Les progrès des stagiaires sont régulièrement validés par des quizz permettant l'accès aux étapes suivantes. Lors d'une conférence téléphonique avec le tuteur, membre de l'équipe pédagogique, les stagiaires dressent le bilan de leur apprentissage, et obtiennent des réponses à leurs interrogations au quotidien. L'e-learning tutoré complète les formations en présentiel. Ce format pédagogique est parfaitement adapté à l'emploi du temps des salariés en réduisant les déplacements et en privilégiant la formation en situation professionnelle. Chaque année, 2000 stagiaires sont formés dans le secteur de l'assurance par cet acteur, « pour un taux de satisfaction de 95 % », indique Formassurance. Il a déployé 60 modules métiers et transverses (vente, relation client et management) dans 10 villes (stages interentreprises et sur-mesure). Et s'appuie sur deux formats pédagogiques : en présentiel et en e-learning tutoré sur tablette numérique. En complément, il propose une offre emploi-formation avec la préparation du BTS assurance en alternance à Paris et à Lyon.

## Liberty Specialty Markets et le cabinet Praevens dévoilent PRAEVASSUR

Les deux acteurs viennent de lancer un nouveau concept de prévention-protection. Baptisé PRAEVASSUR, il est centré sur le périmètre des risques psycho-sociaux (RPS) et la couverture d'assurances réclamations relatives à l'emploi (Employment Practice Liability).

Quand Liberty Specialty Markets et le cabinet spécialisé Praevens unissent leur savoir-faire, la synergie opérée donne PRAEVASSUR, une offre combinant service de prévention en matière de Risques Psycho-Sociaux ainsi que la couverture d'assurance réclamations liées à l'emploi. Partant du constat selon lequel le stress, le harcèlement moral ou sexuel, l'absentéisme, l'enquête des inspections du travail ou litiges sociaux génèrent un coût financier direct ou indirect important, Liberty Specialty Markets et le cabinet Praevens veulent couvrir les entreprises, toutes tailles confondues, contre ce risque. A cette fin, ils ont mis au point Praevasur. Outre le transfert de ce risque à l'assurance, ils veulent apporter à la grande majorité des PME /PMI un soutien d'experts capables de les aider non seulement à les mettre en conformité vis-à-vis d'une législation de plus en plus exigeante, mais également à définir une méthodologie efficace et opposable en matière d'identification et de traitement des RPS. L'objectif ici est d'améliorer la qualité de vie au travail et la performance de l'ensemble des salariés. Selon Emmanuel SILVESTRE, responsable de souscription des risques financiers de Liberty France, « nos assurés verront en PRAEVASSUR le meilleur moyen de parfaire leur processus de prévention RPS tout en protégeant efficacement leur patrimoine par une large couverture d'assurance dédiée. Nous convergions tous (assurés, assureurs, consultants) vers un but commun : unir nos compétences et nos efforts pour éviter la survenance d'un sinistre dommageable pour tous. » Grâce à PRAEVASSUR, l'entreprise assurée bénéficie d'une gamme complète de plans de prévention (audit, questionnaire en ligne, veille juridique actuali-

sée, sensibilisation, formation, médiation, suivi de recommandations, etc.) ; une garantie d'assurance très large protégeant l'entité et ses dirigeants pour les risques psycho-sociaux, mais également leur éventuelle exposition en matière de discriminations ou de licenciements abusifs. En vue d'encourager chaque société à réduire son profil d'exposition grâce au support prévention de Praevens, Liberty s'engage à accompagner ses assurés avec une tarification tenant compte des améliorations constatées. Liberty Specialty Markets est la dénomination commerciale commune des activités de Liberty Mutual Insurance Europe Limited, Liberty Syndicate Management Limited et Liberty Mutual Reinsurance. Elle compte plus de 900 collaborateurs répartis dans 30 bureaux, en Europe et dans le reste du monde, avec un montant total des souscriptions de l'ordre de 3,4 milliards de dollars. Et fait partie du groupe d'assurance mondial Liberty Mutual Insurance. Liberty Mutual Insurance Europe en France souscrit et gère directement à Paris la Responsabilité des Mandataires Sociaux, les risques des Banques et Etablissements Financiers, les risques Menace Chantage Enlèvement, la RC Professionnelle et la RC Générale, les risques d'atteinte à l'Environnement, le Transport Terrestre et Maritime et les RC Maritimes, les Dommages aux biens, la Construction en Tous Risques Chantiers et Tous Risques Montages Essais et les Risques Politiques et Crédit.

## 3.2 Offre Produits/Services sur Internet

### Finance participative : une collecte de 78,3 millions € en 2013

Le Crowdfunding ou finance participative monte en puissance. Tout au long de l'année dernière, il a collecté 78,3 millions €. Rien d'étonnant que la France veuille faire du pays le champion de la finance participative. C'est en tout cas, le vœu de Fleur Pellerin, ministre de l'économie numérique.

Vendredi dernier, Fleur Pellerin a annoncé lors de sa conférence de presse que « la France souhaite décrocher la médaille d'or de la finance participative ». L'occasion de revenir sur la montée en puissance de cette forme de financement de projets, à travers la deuxième édition du baromètre\* du Crowdfunding réalisé par Compinnov, en synergie avec l'association Financement Participatif France. Premier enseignement, le Crowdfunding affiche, fin décembre 2013, une collecte près de trois fois plus importante qu'elle ne l'a été en 2012 atteignant 78,3 millions d'euros.

Selon Thierry Chevalier, directeur associé de Compinnov, « ce chiffre serait de 123M€ en ajoutant un acteur réalisant des cagnottes. Celui-ci devrait être pris en compte, mais les professionnels sont partagés... ». La répartition parmi les trois métiers (prêt, don, investissement en capital) se confirme avec 48 millions pour le premier, 20 millions pour le deuxième et 10 millions pour le troisième. Au total, près 330 000 de nos compatriotes (330.966 précisément) ont contribué à financer un des 11.330 projets par l'intermédiaire des plates-formes de finance participative en 2013. Le don l'emporte avec 314.413 contributeurs, contre 13.812 prêteurs et 2.741 actionnaires. Les contributions moyennes sont de 64€ en don, 1.449€ en prêt et 3.769€ investis en actions pour l'année 2013. Comment obtenir la médaille d'or sur ce terrain

? Le plan de la ministre de tutelle prévoit différents points parmi lesquels un assouplissement de la législation. Ainsi, à propos des plates-formes de don simple qui constituent l'ossature du Crowdfunding actuellement, aucun changement n'intervient ; de ce point de vue, le montant des dons reste libre ; quant au prêt rémunéré, il est désormais autorisé à destination de particuliers ou d'entreprises pour des collectes allant jusqu'à un million d'euros et un don maximum de 1 000 euros par donateur. Pour la participation à une entreprise, les plates-formes bénéficieront d'un nouveau statut sans minimum de fonds propres ; les investisseurs auront droit à des outils d'aide à la décision. Enfin, Fleur Pellerin a annoncé la création d'un label pour les plateformes qui se conformeront au nouveau cadre légal en préparation.

\*Ce baromètre a été réalisé en partenariat avec l'association Financement Participatif France qui regroupe plus de 60 acteurs de la finance participative. Sur ces 60 plates-formes sollicitées, 36, les plus importantes, ont répondu présentes et ont communiqué leurs données.



### 3.3 Communication

#### La loi Hamon introduit des changements significatifs

Elle aura fait l'objet de longs débats nourris de polémiques. Adoptée le 13 février dernier, cette innovation législative va changer la donne dans bien des domaines et particulièrement celui de l'assurance et de la banque, en matière de droit de la consommation.

Le dispositif emblématique est l'action de groupe inspiré des « Class actions » à l'anglo-saxonne. Seize associations de consommateurs agréées nationalement pourront agir devant le juge civil en réparation des préjudices individuels subis par des consommateurs ayant contracté avec un même professionnel à la suite de pratiques anticoncurrentielles. Le grand public avait tout particulièrement entendu parler des Class actions à la française. Ce dispositif est retenu et prévoit une action judiciaire collective et unique pour l'indemnisation des dommages de masse. Périmètre retenu : les préjudices économiques à l'exclusion de ceux inhérents à la santé et à l'environnement. Cette loi revisite d'autres points tout aussi importants parfois oubliés lors des débats. Ainsi, l'information préalable du consommateur est renforcée, tout particulièrement sur les garanties légales des contrats à distance et en dehors d'un établissement. En la matière, le droit de changer d'avis passe de 7 à 14 jours. Quant à la protection des intérêts économiques du consommateur, elle est également améliorée. Ainsi, le code de la consommation allonge de 6 mois à 2 ans la présomption d'antériorité du défaut de conformité ; la lutte contre l'obsolescence programmée est également prise en compte ; un registre national des crédits aux particuliers est mis au point en vue de prévenir le surendettement ; proposer une alternative au crédit renouvelable dans certains cas est aussi prévu dans cette loi. D'autres dispositions viennent s'ajouter à cette batterie de nouveautés. Et concernent parfois directement les assureurs comme la vente en ligne de lunettes ; la dispo-



nibilité des tests de grossesse et produits d'entretien pour lentilles en grande surface. Autre volet qui fait couler beaucoup d'encre, la résiliation infra-annuelle des assurances automobile ou habitation et la renégociation des assurances-emprunteurs au bout d'une année de couverte. Du reste, certaines mesures fort attendues parmi lesquelles la tarification du stationnement au quart d'heure, et l'interdiction des frais de transfert dans les auto-écoles, etc., ont été adoptées. Avant d'être promulguée, cette loi devrait passer par les fourches caudines des 9 Sages. Certains acteurs caressent le doux espoir de mettre à mal une partie des dispositions de cette nouveauté, à l'instar des clauses de désignation, retoquées par le Conseil constitutionnel, dans le cadre de l'ANI sur la couverture maladie de tous les salariés.

## Les dossiers de l'épargne récompensent Harmonie Mutuelle

Le groupe obtient huit labels d'excellence dont quatre en santé (Harmonie Santé Pro, Harmonie Santé Plus, Harmonie Santé Collectivités, Harmonie Santé Entreprise) et autant en prévoyance (Vivalis, Amalia Plus, Objectif Protection Décès, La Prévoyance des Professions libérales).

Chaque année, Les dossiers de l'épargne décernent des labels en fonction de nombreux critères parmi lesquels le niveau de garanties, les prix, les services proposés voire l'évolution des cotisations dans le temps. Cette année, ces distinctions récompensent Harmonie Mutuelle qui en a obtenu huit. Pour son offre en santé, le groupe a été salué en individuel comme en collectif. Dans le premier cas, parmi les solutions distinguées, figure Harmonie Santé Plus ; elle constitue une réponse aux besoins et aux modes de vie actuels. Selon le groupe, « ses tarifs s'adaptent aux adhérents : gratuité pour le troisième enfant, tarif spécial pour les jeunes, réduction pour une adhésion en couple, accompagnement en situation de perte d'emploi... Elle préserve le budget de ses adhérents grâce à des accords avec les professionnels de santé : tarifs négociés chez les opticiens et les audioprothésistes agréés, dispense d'avance de frais dans les pharmacies, les hôpitaux, chez les radiologues, les infirmiers... Elle est récompensée pour la sixième fois consécutive. » Dans le second cas, Harmonie Santé Entreprise prend en compte les spécificités des salariés. Cette offre propose une prise en charge des prestations de base (hospitalisation, optique/dentaire, frais médicaux...) mais également des prestations plus spécifiques (actes de prévention tels que le détartrage dentaire, bilan du langage, détection des troubles de l'audition...). En complément, le groupe peut mettre en place des actions de prévention en entreprises si cela est souhaité (accidents du travail, nutrition, accidents domestiques...) ; tout comme des formations animées par des intervenants spécialisés. Harmonie Santé Entreprise propose également la possibilité aux salariés qui le souhaitent

d'opter pour une surcomplémentaire optionnelle. Enfin, elle permet aux entreprises de s'adapter et de répondre aux besoins et obligations en matière de généralisation de la complémentaire santé dans le cadre de l'ANI. Côté prévoyance, parmi les contrats ayant obtenu un label d'excellence, Vivalis propose une couverture de la dépendance permettant le versement sans franchise de 100 % de la rente en cas de dépendance totale et de 75 % de la rente dès la dépendance partielle. Il prévoit en outre en option le versement d'un « capital aménagement domicile » dès l'état de dépendance légère. Quant à Amalia Plus, une garantie décès, il couvre le décès et la perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA) avec des limites d'âge particulièrement élevées : 80 ans à la souscription et 85 ans en fin de garantie. Les exclusions sportives y sont rares et les formalités médicales peu contraignantes. Amalia Plus reçoit son 6e Label d'Excellence consécutif. De son côté, Objectif Protection Décès, garantie décès en toute simplicité offre une couverture immédiate sans délai de carence en cas de décès ou PTIA et quelle qu'en soit la cause (maladie ou accident), avec des limites d'âge étendues tant à la souscription, qu'en fin de garantie (85 ans). Il est possible de choisir le doublement du capital versé en cas de décès accidentel. Elle permet par ailleurs une souscription simplifiée et un choix de capital jusqu'à 5 millions d'euros. Objectif Protection Décès reçoit son deuxième Label d'Excellence.



### 3.4 Attentes et comportements des consommateurs

#### Les Français suivent leurs comptes bancaires de près

Selon une étude de Fortuneo confiée à l'Institut CSA, 80 % des Français consultent leurs comptes au moins une fois par semaine. Est-ce pour des raisons de sécurité à l'heure où se multiplient les malversations en ligne ou pour d'autres arguments ?

Dans la foulée des dépenses d'hiver consenties par les Français pour les fêtes de Noël et les soldes d'hiver, la banque en ligne Fortuneo a décidé de lancer une enquête sur la manière dont les consommateurs français gèrent leur budget et donc suivent leurs comptes. Premier enseignement de ce baromètre, ils accordent une attention particulière au suivi de leurs dépenses, leur objectif étant d'éviter les difficultés

en fin de mois et être capables de s'accorder des plaisirs en épargnant. Plus généralement, un tiers des Français consulte davantage ses comptes qu'il y a 5 ans. 80 % déclarent consulter leurs comptes en banque au moins une fois par semaine. Cette fréquence est permise par la généralisation de nouvelles technologies. On le sait, iPad et Smartphones viennent s'ajouter aux ordinateurs fixes pour permettre aux consommateurs d'asseoir un suivi au plus près de leurs comptes bancaires. Grâce aux deux premiers composants, ils ont désormais la capacité d'accéder à leur banque de n'importe quel endroit et à n'importe quel moment. Corollaire, 38 % consultent leurs comptes tous les jours ou presque, plus de 42 % une fois par semaine, 18 % une fois par mois et 1 % une fois par trimestre.

#### Méthodologie

Cette étude a été réalisée en ligne par l'Institut CSA les 4 et 5 février via Internet, auprès d'un échantillon représentatif de 1006 Français âgés de 18 ans et plus.

En fait, les Français sont très attentifs à l'évolution de leurs dépenses, quel que soit le moyen utilisé. Actuellement, près de 50 % parmi eux conservent leurs tickets de cartes bancaires pour suivre leurs dépenses et faire leurs comptes. Tout naturellement, les applications sur le mobile ou la tablette sont davantage privilégiées par les jeunes (34 % vs 17 %) comme Fortuneo Budget. Toutefois, ils sont aussi les plus nombreux à déclarer ne rien noter et

savoir globalement ce qui reste sur leur compte. Quid des arguments qui motivent les Français à épargner ? La majorité parmi eux épargnent pour préparer leurs vacances (53 %), 21 % déclarent épargner pour les sorties et 18 % pour faire des achats lors des soldes. Parmi les autres postes pour lesquels ils épargnent, figurent les travaux, l'immobilier, les véhicules, les études des enfants, ainsi que les impôts. 25 % des personnes interrogées déclarent, quant à elles, ne pas épargner.

# 4

## SYSTEMES D'INFORMATION

### 4.1 Logiciels & applications

#### De nouvelles fonctionnalités pour Webrisk

L'éditeur EFFISOFT, spécialisé dans la gestion des risques et des assurances, investit dans l'informatique décisionnelle en intégrant de nouvelles fonctionnalités de reporting au sein de sa solution Webrisk.

Désormais, EFFISOFT propose un nouveau type de reporting : les rapports ad hoc. Il donne la main à ses utilisateurs en leur permettant encore plus facilement de produire leurs états complexes, sans besoin de compétences techniques particulières. Outre les rapports dont ils bénéficiaient jusqu'alors, ils ont désormais la possibilité de générer en toute autonomie des états pour identifier les causes d'une mauvaise sinistralité (filtres par pays, par risques, par montants, par origines...), en vue de justifier l'augmentation des primes annuelles (évolution des capitaux par zones géographique) ou tout simplement pour être en mesure de produire en quelques clics des graphiques simples, esthétiques et explicites pour une réunion de dernière minute. « Certains professionnels de l'assurance et du risque travaillent sur nos outils depuis de très nombreuses années. La richesse et la complexité de leurs bases de données ont fait émerger de nouveaux besoins, notamment en matière de reporting ad hoc. Nous nous devons de les aider à valoriser au maximum leurs informations. 2013 a donc été l'occasion de compléter les modules de repor-

ting de plusieurs de nos produits avec des fonctionnalités de datamining. », explique Pascal STOPNICKI, cofondateur d'EFFISOFT. Et Edouard LEFEBVRE, Directeur Produit d'ajouter : « Si l'on prend l'exemple de notre logiciel de gestion des risques et des assurances Webrisk, notre offre se décomposait jusqu'ici en 3 types de reporting. »

Cette nouvelle fonctionnalité de datamining de Webrisk facilite la prise de décisions stratégiques en permettant de générer et d'organiser rapidement des rapports pré structurés au format souhaité par les utilisateurs. Le périmètre fonctionnel de ces rapports est large et peut porter sur le passé (volumes, fréquences, localisations), sur le présent (problèmes en cours, causes, solutions) et sur le futur (évolutions probable des tendances observées, estimations pessimistes et optimistes).

## Microsoft Dynamics CRM intègre de nouvelles fonctionnalités

L'éditeur de Windows dévoile de nouvelles fonctionnalités de marketing, de service client et de veille sociale pour sa suite Microsoft Dynamics CRM.

Microsoft lève le voile sur les nouvelles fonctionnalités de Microsoft Dynamics CRM. Cette batterie de nouveautés sera déployée au cours du deuxième trimestre 2014. Des innovations visant à permettre aux entreprises de disposer d'outils plus riches dans trois domaines clés de la relation client. Le marketing, bénéficiera ainsi d'un nouveau module : Microsoft Dynamics Marketing. Il est conçu pour accompagner les entreprises dans la conception et le déploiement d'expériences clients. Ce composant propose notamment des outils d'automatisation des processus marketing, de création de campagnes, de gestion de leads (prospects web), d'analyses marketing avancées, etc.



Enfin, l'activité de veille sociale est intégrée dans l'ensemble des applications CRM à travers le module Microsoft Social Listening. Il s'agit d'un nouvel outil de veille sociale destiné aux Community managers, aux responsables marketing, commerciaux ainsi qu'à ceux du service client. Connectés aux réseaux sociaux, ils pourront écouter leurs clients, identifier et

suivre les principaux influenceurs, détecter les signaux générant des leads, mettre en place des alertes pour identifier et résoudre rapidement les problèmes clients, etc. Ce module sera directement proposé dans le cadre des licences professionnelles Microsoft Dynamics CRM Online, sans frais supplémentaires. En revanche, pour les clients On premise, il fera l'objet d'un coût supplémentaire.

De son côté, le service client pourra s'appuyer sur le système « Unified Service Desk » dédié aux centres de contacts. Il permettra aux télégestionnaires de gérer plusieurs interactions en simultané, grâce aux outils de communication Skype, Lync ou plus largement le Tchat Web ainsi que Facebook ou Twitter. Ces nouvelles fonctionnalités s'appuient sur l'intégration de Parature, entreprise acquise par Microsoft en janvier dernier.

# 5

## CONJONCTURE ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

### 5.1 Épargne / Retraite / Prévoyance

#### L'USGP se félicite des mesures sur les contrats d'assurance vie non réclamés mais ...

L'Union des Syndicats de Généalogistes Professionnels (USGP) se félicite des mesures prises par la proposition de loi relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance-vie non réclamés. Mais déplore leur transfert à la CDC.

L'USGP a applaudi les mesures visant à prévenir la déshérence des avoirs et contrats d'assurance vie et comptes bancaires non réclamés. Pour autant, cette structure déplore que « le texte adopté à l'Assemblée Nationale privilégie le transfert à la Caisse des dépôts et consignations des 4 milliards déjà identifiés, au détriment de leur restitution effective aux millions d'ayants droit concernés. »

Cette union syndicale reconnaît que les mesures envisagées dans le texte permettront de limiter les comptes bancaires et assurances-vie en déshérence. En revanche, pour « les fonds qui dorment déjà sur des comptes bancaires et des contrats d'assurances vie jamais réclamés, les mécanismes de restitution aux bénéficiaires prévus par la loi sont largement insuffisants. Dans la majorité des cas, les assureurs comme les banques n'ont pas les moyens techniques de retrouver ces personnes. Quant aux bénéficiaires, ils n'ont eux-mêmes pas connaissance de l'existence de l'actif qui leur appartient ; il est donc très peu probable qu'ils aient le réflexe de se manifester lors du transfert des fonds à la Caisse des Dépôts et des Consignations. » On le sait, la FFSA a indiqué sa volonté de régler définitivement cette question. Selon l'USGP, en l'état, « la proposition de loi ne permettra pas la restitution des comptes et des contrats en déshérence conservés depuis des décennies par les banques et assureurs. » Et de rappeler que l'expertise des professionnels de

la généalogie peut changer la donne : « L'expérience et les qualifications des généalogistes professionnels permettraient de répondre à cet enjeu. En collaborant avec les assurances et les banques, ils peuvent aider à retrouver les ayants droit à qui appartiennent les fonds non réclamés, avec un taux de 95 % de réussite en moyenne. » Et Gérard Dusséaux, Président de l'USGP de rappeler que « depuis juillet dernier, nous avons alerté les pouvoirs publics sur l'enjeu majeur que représente l'obligation de rechercher les propriétaires. Ces 4 milliards auxquels viendront s'ajouter tous les fonds identifiés grâce aux prochains inventaires des banques et des compagnies d'assurance, doivent être restitués à leurs légitimes propriétaires. » Pour rappel, l'Union des Syndicats de Généalogistes Professionnels est l'organisation nationale représentative du métier de généalogiste. Elle réunit 95 % des acteurs de la profession à travers deux spécialisations : les généalogistes successoraux, d'un côté, et les familiaux, de l'autre. La mission des généalogistes successoraux est de rechercher et d'identifier toute personne titulaire de droits sur un bien déterminé ou sur l'universalité d'un patrimoine et établir juridiquement ses droits.

## Retraite : cinquième Observatoire LCL en Ville



Pour sa cinquième mouture, l'Observatoire LCL en Ville analyse la perception des jeunes actifs urbains (de 25 à 40 ans) vis-à-vis de leur retraite. Réalisée par OpinionWay, cette nouvelle étude montre que la retraite fait partie de leurs principales préoccupations, même si elle est encore loin.

L'enquête LCL conduite dans le cadre de son cinquième Observatoire LCL en Ville révèle que très peu parmi les jeunes savent comment préparer au mieux en retraite. De ce point de vue, ils aimeraient être accompagnés de manière individuelle. Ils estiment qu'ils percevront une pension de retraite inférieure à celle versée actuellement. Dans le détail, plus de deux tiers d'entre ces jeunes (67 %) ont suivis les dernières réformes sur ce sujet. Ils estiment qu'il faut commencer à préparer leur retraite autour de 40 ans. A rappeler que chez les Français, toutes tranches d'âges confondues, les trois principales préoccupations sont respectivement le pouvoir d'achat, l'emploi et l'accès aux soins, la retraite. Seuls 36 % d'entre eux pensent savoir comment préparer au mieux leur retraite et 27 % ont déjà cherché à se renseigner. D'autre part, les organismes d'Etat apparaissent comme la source principale d'information pour eux, à propos de la retraite. Ils ont le sentiment à 41 % que les informations recueillies manquent de clarté. Ce qui explique que, 79 % aimeraient être accompagnés plus individuellement dans leur préparation de la retraite. Quid de la retraite rêvée de cette catégorie de la population ? Elle leur permettrait de s'adonner à des activités qu'ils n'ont pas le temps de faire aujourd'hui, de se reposer, d'accorder du temps à leurs proches voire de se livrer à du bénévolat. S'ils sont 69 % à penser percevoir une pension de retraite, 80 % prévoient qu'elle sera inférieure aux pensions actuelles. En moyenne, ils estiment même que leur pouvoir d'achat diminuera de 29 % par rapport à aujourd'hui.

Par ailleurs, 35 % ont déjà retenu une solution d'épargne en vue d'obtenir un capital au mo-

ment de la retraite. Plus de huit sur dix (83 %) plébiscitent l'épargne auprès d'une banque, d'une compagnie d'assurance, d'un organisme de prévoyance ou d'une mutuelle. Vient loin derrière, l'épargne d'entreprise avec 27 %. Les jeunes actifs urbains préféreraient mettre en place une épargne régulière plus tôt, plus longtemps et avec une somme modeste, car ils sont conscients de l'effort que cela nécessite. Cet Observatoire LCL en Ville a pour objectif de mieux comprendre les attentes, habitudes et comportements des actifs urbains au quotidien. LCL, qui est historiquement implantée dans les grandes agglomérations souhaite accompagner ses clients au plus près de leurs préoccupations.

### Méthodologie

Cette étude a été réalisée par OpinionWay auprès d'un échantillon de 852 personnes, représentatif de la population active urbaine âgée de 25 à 40ans vivant dans une agglomération de plus de 30.000 habitants. L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle et de région de résidence.

# 6

## NOMINATIONS

### 5.1 Nominations

#### Allianz France : Elizabeth Sfez nommée Directrice des Ressources Humaines

Depuis le 17 mars 2014, Elizabeth Sfez est nommée Directrice des Ressources Humaines d'Allianz France. Elle est sous la responsabilité d'Hervé Gloaguen, membre du Comité Exécutif en charge des Fonctions Centrales & Activités Groupe.

Elizabeth Sfez est âgée de 49 ans. Elle est diplômée de l'Institut National des Linguistes d'Oxford et titulaire du Programme de Management des Ressources Humaines de l'Institut de Gestion Sociale de Paris (I.G.S). Elizabeth Sfez avait démarré sa carrière en 1986 chez I.CI. Groupe France avec différentes missions de gestion des ressources humaines avant de devenir Responsable des Ressources Humaines puis Directrice des Ressources Humaines (1996-1998). Elle intègre ensuite Euler Hermes en France en 1998 en charge du développement

des Ressources Humaines au niveau international avant de devenir Directrice des Ressources Humaines Holding en 2009. Elle rejoint Allianz France en 2010 et est Directrice du Développement des Ressources Humaines depuis cette date.

#### CE Rhône Alpes : Marion ROUSO devient Directeur de l'Audit

Marion ROUSO rejoint le comité exécutif de la Caisse d'Epargne Rhône Alpes en tant que Directeur de l'Audit.

Diplômée de l'Ecole Supérieure de Commerce de Paris (ESCP Europe), Marion ROUSO a effectué toute sa carrière au sein du Groupe BPCE. Elle y débute en 1999 à l'Inspection Générale de la Banque Fédérale des Banques Populaires, en tant qu'Inspecteur puis Chef de Mission. En 2007, elle intègre la Banque Populaire du Nord en qualité de Directeur Financier puis de Directeur de Région Commerciale avant de rejoindre

la Caisse d'Epargne Rhône Alpes en septembre 2012 sur la même fonction.

Marion ROUSO est âgée de 37 ans et mère de deux enfants.

# 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